

**GAYA KEPEMIMPINAN H. JUMADI SASTRADIHARDJA DI PT.
MASTOUR CABANG SEMARANG DALAM UPAYA PENINGKATAN
PELAYANAN JAMA'AH HAJI DAN UMROH**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh:

Ahmad Faisal Najamuddin

(1501036085)

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
TAHUN 2020**

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 5 (Lima) Eksemplar

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Bapak Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa naskah skripsi saudara :

Nama : Ahmad Faisal Najamuddin

NIM : 1501036085

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Jurusan/ Konsentrasi : Manajemen Dakwah

Judul : Gaya Kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja Di PT.
Mastour Cabang Semarang Dalam Upaya Peningkatan
Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh.

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 20 Februari 2020

Pembimbing,

Bidang Metodologi dan tata Tulis

Bidang Substansi Materi



Dra. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd.

NIP.196708231993032003



Drs. H. Kasmuri, M.Ag.

NIP.196608221994031003


LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
**GAYA KEPEMIMPINAN H. JUMADI SASTRADIHARDJA DI PT. MASTOUR
CABANG SEMARANG DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN
JAMAAH HAJI DAN UMROH**

Disusun Oleh:
Ahmad Faisal Najamuddin
1501036085

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 18 Maret 2020 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

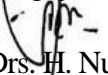
Ketua/Penguji I


Dr. Saifudin, M.Ag.
NIP. 19751203200312 1 002


Sekretaris/Penguji II


Dra. Siti Prihatiningtyas, M. Pd.
NIP. 19670823199303 2 00

Penguji III



Drs. H. Nurbini, M.S.I
NIP. 19680918 199303 1 004

Penguji IV



Hj. Ariana Suryorini, S.E., M.M.S.I
NIP. 19670823 199303 2 003

Mengetahui

Pembimbing I



Dra. Siti Prihatiningtyas, M. Pd.
NIP. 19670823199303 2 003

Pembimbing II


Drs. H. Kasmuri, M. Ag
NIP. 19660822 199403 1 003

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal, 18 Maret 2020


Dr. Ilyas Supena, M. Ag.
NIP. 19720410 200112 1 003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penelitian maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai rujukan.

Semarang 20 Februari 2020

Penulis



Ahmad Faisal Najamuddin

NIM. 1501036085

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW, para kerabat, sahabatnya dan para pengikutnya hingga hari akhir nanti. Skripsi dengan judul **“Gaya Kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja Di PT.Mastour Cabang Semarang Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Jama’ah Haji dan Umroh”**, disusun guna melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Jurusan Manajemen Dakwah (MD) UIN Walisongo Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis merasa bersyukur atas bantuan dan dorongan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya pembuatan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Ilyas Supena, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. Ibu Dra. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Dra. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd. selaku pembimbing I, serta Bapak Drs.H. Kasmuri, M.Ag. Selaku pembimbing 2, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen dan asisten dosen serta Civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah memberi ilmunya baik langsung maupun tidak langsung demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan UIN Walisongo Semarang serta pengelola perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan pelayanan kepastakaan dengan baik.
7. Bapak H. Jumadi Sastradihardja, Bapak Ismakun, Bapak Dewo Bayu Hadi dan Bapak Abdul Muid yang telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dan menyediakan beberapa data yang diperlukan dalam penelitian ini.

8. Bapak dan Ibu tercinta yang menjadi kekuatan terbesar dalam kehidupanku, yang tak pernah lelah memotivasi dan mendoakanku.
9. Kepada Iin Roisyatul Azizah yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan motivasi.
10. Teman-teman kontrakan (Agung, Azizi, Ariq, Cikal, Jodi, Najib, Rifqi, Ulin, Lizar) yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
11. Untuk teman-temanku kelas MD C 2015 UIN Walisongo Semarang yang selalu ada untuk berbagi canda dan tawa selama masa perkuliahan.
12. Teman-temanku mahasiswa UIN Walisongo Semarang, khususnya jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2015.
13. HMJ MD yang telah menjadi wadah berproses selama ini.
14. Teman-teman Posko 32 KKN Regular UIN Walisongo Semarang yang telah bersama-sama berproses selama berorganisasi.
15. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda terhadap semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya, mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua. Aamiin..

Semarang, 20 Februari 2020

Ahmad Faisal Najamuddin

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil‘alamin, segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidyatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan dorongan dan semangat dari keluarga dan sahabat sehingga dapat menyelesaikan tulisan ini. Tanpa bantuan doa dan dorongan tentunya akan mengalami berbagai hambatan baik menyangkut teknis maupun waktu, Atas dasar itu tulisan ini kupersembahkan kepada:

1. Ayahanda Raji dan Ibunda Musri’ah tercinta yang senantiasa memberikan motivasi, do’a, semangat, menguatkan, segala pengorbanan, serta kasing sayang untuk terus berjuang. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan anugerah tiada tara atas segala pengorbanan dan jasa yang telah ayah dan ibu berikan.
2. Pembimbingku Ibu Dra. Hj. Siti Prihatiningtyas, M.Pd. dan Bapak Drs. H. Kasmuri, M. Ag. Yang telah membimbing, memberi masukan dan mensupport dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Almamater tercinta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ
وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا (٥٩)

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya*”.(QS. An-Nisaa’: 59) (Kementrian Agama, 2019: 4)

ABSTRAK

Ahmad Faisal Najamuddin (1501036085). Judul skripsi: Gaya Kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja di PT. Mastour Cabang Semarang Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh. Skripsi ini memfokuskan bagaimana Gaya Kepemimpinan di PT. Mastour Cabang Semarang Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh. Skripsi ini dilatar belakangi oleh kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja di PT. Mastour cabang Semarang. Selain menyediakan jasa serta pelayanan tentang pelaksanaan ibadah haji dan umroh, PT. Mastour juga pernah mendapatkan Rekor MURI sebagai biro perjalanan yang telah memberangkatkan jamaah haji sebanyak 1.046 orang dalam satu kali pemberangkatan. Hal itu tentu tidak terlepas dari sosok seorang pemimpin yang telah berhasil menyelenggarakan manasik haji dan umroh, serta berhasil mengatur sistem koordinasi yang akurat dan terstruktur di PT tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gaya Kepemimpinan di PT. Mastour cabang Semarang Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh. Penelitian ini menggunakan penelitian Kualitatif, dimana metode penelitian ini dilaksanakan dengan penelitian lapangan dan sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan metode observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinannya H. Jumadi Sastradihardja di PT. Mastour cabang Semarang merupakan campuran yaitu gaya kharismatik dan gaya demokratis. Pertama gaya kepemimpinan kharismatik yang dapat dilihat dari sikap para karyawannya yang menjadikan seorang H. Jumadi sastradihardja menjadi panutan sekaligus guru bagi para karyawannya di PT. Mastour cabang Semarang. Selain itu beliau juga dianggap sebagai sosok orangtua oleh para karyawan, karena sering memberi nasehat atau wejangan kepada para karyawannya. Sekaligus banyak ilmu yang didapat dari seorang H. Jumadi Sastradihardja. Yang kedua yaitu gaya kepemimpinan demokratis, hal itu dapat dilihat dari cara beliau yang mengikut sertakan para karyawan untuk menentukan pendapat atau mengambil keputusan, selain itu ketika ada persoalan di kantor beliau tidak langsung menunjuk atau memerintahkan karyawannya, tetapi sekiranya beliau mampu melakukannya dilakukan sendiri.

Kata Kunci: **Gaya Kepemimpinan**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Tinjauan Pustaka	5
F. Metode Penelitian.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	16

BAB II : KEPEMIMPINAN, PELAYANAN, DAN PENGERTIAN HAJI

UMROH

A. Pengertian Kepemimpinan.....	18
1. Gaya dan Tipe Kepemimpinan Dari Berbagai Ahli	21
2. Peran Kepemimpinan	30
3. Syarat-syarat Kepemimpinan	32

4. Fungsi Kepemimpinan	33
B. Pengertian Pelayanan.....	34
1. Pelayanan Dalam Islam.....	35
2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	36
3. Tujuan dan Fungsi Pelayanan.....	36
4. Pelayanan Haji dan Umroh.....	37
C. Pengertian Haji dan Umroh.....	40
1. Pengertian Haji.....	40
2. Dasar Hukum Haji.....	41
3. Macam-macam Haji.....	41
4. Rukun, Wajib, dan Syarat Haji.....	43
5. Pengertian Umroh.....	45
6. Wajin Umroh.....	48
7. Syarat Umroh.....	48

BAB III : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Masy'aril Haram Tour and Travel Cabang Semarang	
1. Lokasi PT. Mastour Cabang Semarang.....	50
2. Profil PT. Mastour Cabang Semarang.....	51
3. Visi, Misi dan Tujuan PT. Mastour Cabang Semarang.....	54
4. Struktur Organisasi PT. Mastour Cabang Semarang.....	56
5. Legalitas dan Izin Operasional PT. Mastour Cabang Semarang.....	58
B. Biografi H. Jumadi Sastradihardja	59
C. Gaya Kepemimpinan di PT. Mastour Cabang Semarang	
1. Gaya Kepemimpinan di PT. Mastour.....	60
2. Pelayanan.....	63

**BAB IV :ANALISIN GAYA KEPEMIMPINAN DI PT. MASTOUR CABANG
SEMARANG DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN
JAMA'AH HAJI DAN UMROH**

A. Analisis Gaya Kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja..... 65

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan 69
B. Saran 71
C. Penutup 71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepemimpinan menurut Rivai, merupakan proses membangkitkan usaha antar individu. Kepemimpinan merupakan timbal balik yang aktif antara beberapa individu, sehingga dengan usaha ini tujuan yang digunakan dapat tercapai. Definisi lain menurut Burhanuddin yang mengutip bahwa kepemimpinan adalah *the ability and readiness to inspire, guide, direct, or manage other*, yang berarti kepemimpinan merupakan suatu kemampuan dan kesiapan seseorang untuk mempengaruhi, membimbing dan mengarahkan atau mengelola orang lain agar mereka mau berbuat sesuatu demi tercapainya tujuan bersama.¹

Berdasarkan penjelasan Rivai dan Burhanuddin tersebut, dapat diartikan bahwa kepemimpinan tidak terlepas dari kata pemimpin. Menurut Soetopo dan Soemanto, seorang pemimpin dalam kepemimpinan harus mampu menjadi pijakan dalam mengarahkan, membimbing, menggerakkan dan mengadakan koordinasi terhadap berbagai potensi yang ada dalam organisasi serta harus mampu membangkitkan semangat para bawahan untuk menjapai tujuan.²

Definisi tentang kepemimpinan bervariasi sebanyak orang yang mencoba mendefinisikan konsep kepemimpinan. Definisi kepemimpinan secara luas adalah proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. Selain itu juga mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa para pengikutnya pengorganisasian dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai sasaran memelihara hubungan kerjasama dan orang-orang diluar kelompok atau organisasi.

¹Kompri, *Manajemen & kepemimpinan pondok pesantren*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 167.

²Kompri, *Manajemen & kepemimpinan pondok pesantren*, hlm. 169.

Kepemimpinan memerankan peranan yang penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi/perusahaan. Sikap dan gaya serta perilaku kepemimpinan sangat besar pengaruhnya terhadap organisasi yang dipimpin. Terry (1972) mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah hubungan yang ada dalam diri orang atau seseorang atau pemimpin, mempengaruhi orang-orang lain untuk bekerja sama secara sadar dalam hubungan tugas untuk mencapai yang diinginkan pemimpin.

Dalam pandangan Islam, kepemimpinan merupakan amanah dan tanggung jawab yang tidak hanya dipertanggungjawabkan kepada anggota-anggota yang dipimpinnya, tetapi juga akan dipertanggungjawabkan dihadapan Allah SWT.³

Secara etimologi kepemimpinan berarti Khalifah, yang mempunyai makna daya memimpin atau kualitas seorang pemimpin atau tindakan dalam memimpin. Sedangkan secara terminologinya adalah suatu kemampuan untuk mengajak orang lain agar mencapai tujuan-tujuan tertentu yang telah ditetapkan.

Dengan kata lain, kepemimpinan adalah upaya untuk mentransformasikan semua potensi yang terpendam menjadi kenyataan. Tugas dan tanggung jawab seorang pemimpin adalah menggerakkan dan mengarahkan, menuntun, memberi motivasi serta mendorong orang dipimpin untuk berbuat sesuatu guna mencapai tujuan.⁴

Seperti dalam firman Allah dalam surat al-Baqarah ayat 30:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَأِئِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۖ قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا
مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ
مَا لَا تَعْلَمُونَ

³Muhadi Zainuddin, dan Abd. Mustaqim.. *Study Kepemimpinan Islam Telaah Normatif & Historis*, Semarang:Putra Mediatama Press.2005.hal:17

⁴H. HadariNawawi. *Kepemimpinan Menurut Islam*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2001.hal:17

Artinya:

Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para Malaikat: “Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi itu yang akan membuat kerusakan padanya, dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau” Tuhan berfirman: “Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui”.⁵

Dari ayat tersebut, dapat dipahami betapa pentingnya peran pemimpin yang mampu menjalankan tanggung jawabnya dengan benar dan mengatur keadaan menjadi lebih baik. Dari sinilah pentingnya kepemimpinan seorang kepala selaku pemegang otoritas yang dituntut untuk memiliki strategi yang lebih baik atau langkah-langkah yang tepat guna meningkatkan kinerja pegawai secara efektif dan efisien.

Dalam setiap lembaga, khususnya lembaga dakwah bahwa pengaruh kepemimpinan sangat besar artinya bagi para pihak yang dipimpin, karena kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi dan mengarahkan daya kemauan seseorang atau kelompok guna mencapai tujuan dakwah yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, pemimpin adalah orang yang dapat menggerakkan orang lain yang ada disekitarnya untuk mengikutinya untuk mencapai tujuan dakwah. Seorang pemimpin harus berusaha mengembangkan motif-motif dalam diri sasaran dakwah serta mengarahkan motif-motif tersebut ke arah tujuan. Seorang pemimpin harus memiliki sifat-sifat dan ciri-ciri yang dinamis yang dapat mempengaruhi dan menggerakkan orang ke arah satu tujuan sehingga terciptalah suatu dinamika di kalangan pengikutnya yang terarah dan bertujuan. Selain ciri-ciri pemimpin secara umum, Islam menggariskan ciri pemimpin yang paling esensial, yaitu keimanan dan ketaatan kepada

⁵Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahnya Edisi Revisi*, Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema. 2009. hal: 6

Allah. Selain ciri-ciri pemimpin secara umum, Islam menggariskan ciri pemimpin yang paling esensial, yaitu keimanan dan ketaatan kepada Allah.

Seorang da'i yang dalam masyarakatnya memiliki kedudukan sebagai pemimpin perlu memperhatikan tipe-tipe kepemimpinan (gaya kepemimpinan) dan ciri-ciri pemimpin agar dapat diterapkan dalam proses dakwah. Selain itu, misi dakwah akan dapat berhasil dengan efektif bilamana da'i dapat bekerja sama dengan berbagai pola kepemimpinan yang ada dalam masyarakat baik formal struktural dalam pemerintahan maupun informal kultural.⁶

Penyelenggaraan manasik haji dan umroh awalnya difasilitasi oleh pihak kementerian agama. Akan tetapi, seiring berjalannya waktu saat ini banyak biro swasta yang bersedia membuka dan menyediakan jasanya untuk membantu kinerja pemerintah dan memudahkan pelayanan bagi para calon jamaah. Salah satu biro yang menyediakan pelayanan tersebut adalah PT Mastour cabang Semarang. Sebagai bahan edukasi, PT Mastour melakukan pembinaan-pembinaan di masyarakat dengan memberikan pelatihan, seminar, serta sosialisasi seputar haji maupun umroh ke lembaga-lembaga maupun forum-forum yang nantinya dapat dijadikan bekal pengetahuan bagi para calon jamaah yang hendak melakukan ibadah ke tanah suci.

Secara umum, PT Mastour sudah menerapkan penyelenggaraan manasik haji dan umroh dengan baik dan terbukti berhasil dalam setiap menjelang pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Sudah pasti ini tidak terlepas dari adanya peran seorang pemimpin yang berhasil mengatur sistem koordinasi yang akurat dan terstruktur di PT tersebut.

Selain menyediakan jasa serta pelayanan yang ideal, PT Mastour juga pernah mendapatkan Rekor MURI sebagai biro yang telah memberangkatkan jamaah haji sebanyak 1.046 orang, dalam waktu satu kali pemberangkatan. Hal itu

⁶Faizah dan Effendi Lalu Muchsin. *Psikologi Dakwah*, Jakarta: Kencana. 2006. hal: 171

tentu tidak terlepas dari sosok seorang pemimpin yang telah berhasil penyelenggaraan manasik haji dan umroh yang dilakukan oleh PT Mastour.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk lebih jauh meneliti biro tersebut dengan judul, “Gaya Kepemimpinan di PT. Mastour cabang Semarang dalam upaya peningkatan pelayanan jama’ah haji dan umroh”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Gaya Kepemimpinan di PT. Mastour Cabang Semarang dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jama’ah Haji dan Umroh?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian terhadap kepemimpinan di PT. Mastour cabang Semarang ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui gaya kepemimpinan di PT. Mastour cabang Semarang dalam upaya peningkatan pelayanan jama’ah haji dan umroh.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan yang terkait dengan kepemimpinan.
- b. Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan pengetahuan bagi para jama’ah haji dan umroh dan masyarakat umum.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan telaah kritis dan sistematis atas penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang secara tematis ada kesesuaian atau kemiripan dengan penelitian yang akan dilakukan. Tujuan dari tinjauan pustaka adalah untuk menghindari terjadinya plagiasi, mencari aspek-aspek yang belum diteliti oleh peneliti sebelumnya, serta menjelaskan perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan yang telah dilakukan penelitian sebelumnya. Kedudukan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti merupakan pengembangan

dari hasil riset sebelumnya. Hal ini untuk menghindari adanya temuan-temuan yang sama. Sejauh pengamatan peneliti, belum ada pengamatan yang secara detail membahas tentang Penyelenggaraan Manasik Haji dan Umroh di PT Masy'aril Haram Tour and Travel cabang Semarang Tahun 2018 Perspektif Dakwah. Berdasarkan penelusuran kajian pustaka yang penulis lakukan, maka penulis memberikan beberapa pemaparan yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain :

Pertama, peneliti skripsi Novi Fitriani (2019), berjudul *Kepemimpinan Dakwah Nyai Hajjah Elok Hafidhoh Pengasuh Pondok Pesantren Putri Al-Ittihad Demak*. Penelitian tersebut menggunakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nyai Hajjah Elok Hafidhoh mempunyai ciri kepribadian yang Nabi Muhammad contohkan, yaitu *Shiddiq, Amanah, Tabligh, Fathonah*. Selain memiliki sifat seperti Rasulullah, Nyai Hj Elok Hafidhoh memiliki tipe kepemimpinan yang dijadikan karakteristik kepemimpinannya. Tipe kepemimpinan Nyai Hj Elok Hafidhoh merupakan campuran yaitu tipe demokratis dan tipe kharismatik. Pertama tipe kepemimpinan demokratis yang merupakan pemimpin yang sederhana, menekankan musyawarah, memberi kebebasan kepada pengurus untuk berpendapat, memberikan kebebasan untuk meningkatkan kreatifitas santri dan selalu memotivasi santri-santrinya. Yang kedua yaitu tipe kharismatik, kepemimpinan yang mempunyai kelebihan yang bersifat psikis dan mental serta kemampuan tertentu, sehingga apa yang diperintahkan akan dituruti oleh pengikutnya. Kelebihan yang dimiliki Nyai Hj Elok Hafidhoh yaitu pengambilan keputusan dan kebijakan melalui diskusi sehingga mendapat masukan, menjalin hubungan yang harmonis dengan santri dan masyarakat sekitar, mengembangkan daya kreatif pengurus dan santri dalam kehidupan sehari-hari, selalu memberikan motivasi tentang kehidupan yang meningkatkan semangat belajar santri, dipercaya oleh orang-orang disekitarnya, selalu berpikir positif. Kelemahan yang ada dalam kepemimpinan Nyai Hj Elok Hafidhoh yaitu masyarakat yang mungkin belum bisa menerima apa yang

disampaikan oleh Nyai Hj elok Hafidhoh. Selain itu, beliau juga mengurangi kegiatan diluar pondok pesantren Al-Ittihad Demak. Tidak dapat membuat keputusan secara cepat karena harus melalui musyawarah.

Kedua, peneliti skripsi Kholifatul Musyarrofah (2018), berjudul *“Penyelenggaraan Manasik Haji dan Umroh di PT Masy’aril Haram Tour and Travel Cabang Semarang Tahun 2018 Perspektif Dakwah”*. Penelitian tersebut menggunakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan penyelenggaraan manasik haji dan umroh di PT Masy’aril haram tour and travel cabang semarang mencakup pembinaan, pelayanan dan perlindungan. Pembinaan yaitu membangun, mengusahakan, dan mengembangkan kemampuan secara bersama- sama dalam kegiatan ibadah haji dan umroh demi terlaksananya cita-cita ibadah haji dan umroh tersebut. Pembinaan dilakukan didua tempat, yaitu pembinaan ditanah air sendiri dan pembinaan ditanah suci makkah. Perspektif dakwah dalam penyelenggaraan manasik haji dan umroh adalah dengan mengadakan kegiatan-kegiatan yang bernuansa Islami serta terdapat unsur kebermanfaatan terhadap sosial, yakni dengan mengadakan santunan anak yatim, tausyiah terhadap para jamaah, dan berpartisipasi membangun Masjid yang didirikan di suatu daerah tertentu.

Ketiga, penelitian skripsi oleh Muhammad Anshori (2009), berjudul *“Kepemimpinan K.H. Abdul Karim Assalawy, M.Ag dalam membentuk perilaku keberagaman jamaah pengajian puteri An-Nida di Ngaliyan Semarang”*. Penelitian tersebut menggunakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan K.H. Abdul Karim Assalawy mempunyai tipe kepemimpinan kharismatik dan demokratis. Hal ini dibuktikan dengan adanya kepribadian yang menarik dimana sikap keteladanan yang melekat pada K.H. Abdul Karim Assalawy, M.Ag cukup tinggi, sehingga fatwa dan nasehatnya dapat diterima oleh para jamaah. Kepemimpinan kharismatik K.H. Abdul Karim Assalawy, M.Ag dilakukan melalui suritauladan, pengajaran tabligh, pengajian. K.H. Abdul Karim Assalawy, M.Ag juga seorang yang demokratis,

kepemimpinan K.H. Abdul Karim Assalawy, M.Ag dilakukan melalui musyawarah, diskusi dan juga menerima kritik dan saran dari semua jamaah.

Keempat, Penelitian skripsi oleh Akmalia Safitri (2018), berjudul *“Kepemimpinan dakwah K.H. Ahmad Haris Shodaqoh dalam meningkatkan kualitas santri pondok pesantren Al-Itqon Bugen Semarang”*. Penelitian tersebut menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan kepemimpinan dakwah KH. Ahmad Haris Shodaqoh berdasarkan prinsip kharismatik dan demokratis. Terlibat langsung dalam pengambilan keputusan penentuan serta pengawasan santri, KH.Ahmad Haris Shodaqoh juga melakukan atau memberikan program yaitu pemahaman, pembinaan, dan pembiasaan. Mendesentralisasikan wewenang kepada keluarga untuk ikut berpartisipasi mengelola pondok pesantren Al-Itqon. Kepemimpinan dakwah untuk meningkatkan kualitas santri adalah dengan tetap mempertahankan corak salaf pondok pesantren tradisional yang menganut system pendidikan kuno yaitu system bandongan dan sorogan sebagai ciri khas pesantren. Kepemimpinan dakwah KH. Ahmad Haris Shodaqoh terlihat dalam aktivitasnya beliau meningkatkan kualitas santri pondok pesantren dengan menerapkan cara musyawarah, Tanya jawab, ceramah, diskusi-diskusi. Memberikan wewenang kepada keluarga, ustadz, santri untuk berpartisipasi meningkatkan kualitas santri, menerima masukan, kritik dan saran, serta memberikan pencerahan agama pengajian atau mengkaji kitab-kitab kuning kepada santri dan masyarakat umum. Dalam berdakwah KH. Ahmad Haris Shodaqoh bersikap arif, menerapkan gaya fleksibel dalam menghadapi perubahan zaman dan kebutuhan masyarakat.

Kelima, Penelitian skripsi oleh Joko Sulak Suwarno (2016), berjudul *“Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015”*. Penelitian tersebut menggunakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukan bahwa Kementerian Agama Kabupaten Kendal memberikan pelayanan yang cukup baik, meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Kelebihannya yaitu

Adanya koordinasi yang rapi dan mapan kepada pihak atau instansi terkait sehingga mempermudah kelancaran pelaksanaan pelayanan ibadah haji, Tersedianya tempat bimbingan praktek manasik masal di pondok pesantren SELAMET, yang hal itu dapat lebih memudahkan jamaah calon haji dalam memahami segala hal tentang haji, Sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan pendaftaran, misalnya; ruang ber AC, kursi tunggu, TV, Koran, majalah, air mineral dll, Memiliki kekuatan budaya kerjasama yang baik dengan lembaga lain, Adanya subsidi dari pemerintah, Adanya keramahan dari para petugas yang melayani para calon jamaah haji sehingga ada hubungan yang harmonis, Adanya tenaga ahli profesional yang berpengalaman yang bertugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sedangkan kekurangannya yaitu; Latar belakang jamaah yang beragam baik dari segi usia, pendidikan, sosial, budaya dll, sehingga mempengaruhi daya tangkap jamaah terhadap informasi yang disampaikan, Kurang disiplinnya calon jamaah haji dalam mengikuti bimbingan manasik haji, Pindahannya jamaah ke daerah lain, Tingkat kecerdasan dan pengetahuan di antara jamaah tidak sama sehingga mempengaruhi tingkat pengertian dan pemahaman informasi haji.

F. Metode penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang digunakan untuk berupaya memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi, ditempuh dengan langkah-langkah pengumpulan data, klasifikasi dan analisis atau pengolahan data, membuat kesimpulan dan laporan dengan tujuan utama untuk membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara obyektif dari suatu deskripsi.⁷

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Penelitian kualitatif adalah penelitian ilmiah

⁷ Muhammad Ali. *Penelitian Pendidikan Prosedur dan Strategi*, Bandung: Angkasa. 1995.hal:120

yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara ilmiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Sehingga dalam penelitian kualitatif, peneliti disebut sebagai *Instrumen* (Moleong, 2004). Penelitian deskriptif (*deskriptive research*) dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat factual secara sistematis dan akurat.⁸

2. Sumber dan Jenis Data

Penelitian dilakukan untuk menggali dan mengumpulkan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Adapun sumber data yang digali dari objek penelitian terdapat dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer atau data tangan pertama, memberikan informasi dan data secara langsung sebagai hasil pengumpulan sendiri.⁹ Jadi data primer adalah sumber data utama yang diperoleh melalui kata-kata tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai. Dalam penelitian ini informasi diperoleh dari Bapak H. Jumadi Sastradihardja sebagai kepala cabang PT. Masy'aril Haram Tour and Travel cabang Semarang, Bapak Dewo Bayu Hadi sebagai bagian perlengkapan, Bapak Abdul Mu'id SE sebagai Bagian Keuangan.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui pihak lain tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya.¹⁰ Data ini diperoleh dari buku-buku dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan tema yang dibahas dalam penelitian ini.

⁸Sudarwan Denim. *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung: CV. Pustaka Setia. 2013.hal:41

⁹KartiniKarton. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta: Rajawali. 2002.hal:73

¹⁰ Syaifuddin azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2007.hal: 91

3. Teknik Pengumpulan Data

Penggalan data yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan informasi dilakukan dengan beberapa cara. Karena penelitian ini merupakan penelitian lapangan, maka yang harus diperoleh oleh peneliti adalah data yang berhubungan dengan data empiris, Adapun beberapa metode yang digunakan antara lain:

a. Wawancara (interview)

Metode interview adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada seseorang yang berwenang tentang suatu masalah.¹¹

Wawancara digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dari Pengurus Mastour Cabang Semarang yang dilakukan melalui wawancara atau tatap muka secara langsung. Wawancara dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan melalui pengumpulan data yang telah disiapkan oleh pewawancara berupa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Pada wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Peneliti disini mewawancarai langsung kepala cabang PT. Mastour cabang Semarang Bapak H. Jumadi Sastradihardja, Bapak Dewo Bayu Hadi sebagai bagian perlengkapan. Yang dimana hasil wawancara tersebut membahas tentang sejarah berdirinya Mastour, penghargaan Rekor MURI yang didapatkan Mastour.

Peneliti disini juga mewawancarai langsung dengan jamaah PT. Mastour cabang Semarang Bapak Sudi Ayyub Fudin, dari

¹¹Suharsimi Arikunto. *prosedur penelitian suatu pendekatan praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta). 2010. hal: 231

Banyumanik. Yang dimana hasil dari wawancara tersebut membahas tentang pelayanan dan pelaksanaan haji dan umroh, serta keunggulan pelayanan dari di PT. Mastour cabang Semarang.

b. Pengamatan (observasi)

Metode observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap apa saja yang diteliti. Proses ini dilaksanakan secara kompleks pada objek penelitian untuk mengumpulkan kelengkapan data secara tidak langsung dengan melakukan survey secara tiba-tiba dan juga langsung dengan melakukan observasi bersamaan dengan teknik yang lainnya.

Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian tingkah laku yang digambarkan akan terjadi.¹²

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung bagaimana kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja, kegiatan-kegiatan yang ada di PT. Mastour, serta mengamati bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. Mastour kepada para jamaah tentang pelaksanaan haji dan umroh.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.¹³

Dokumentasi bertujuan untuk mencari data berupa catatan buku, jurnal, bulletin, majalah, artikel, foto-foto dan dokumentasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti laksanakan. Data yang

¹². Suharsimi Arikunto. *prosedur penelitian suatu pendekatan praktis*. hal:229

¹³Prof Dr. Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian suatu pendekatan praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal 274

didapatkan peneliti diberikan langsung oleh staf bagian Dokumentasi Haji dan Umroh yaitu Bapak Ismakun MS.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain. Sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sistesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹⁴

Analisis data dalam penelitian berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Diantaranya adalah melalui tiga tahap model air, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Namun, ketiga tahapan tersebut berlangsung secara simultan.¹⁵

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai salah satu teknik dalam pengumpulan data untuk mendapatkan temuan dan interpretasi data yang lebih akurat dan kredibel.¹⁶ Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi data yaitu dengan membandingkan hasil pengumpulan data dari wawancara dengan pihak terkait, observasi kegiatan dan dokumentasi di PT. Mastour Cabang Semarang.

Tahapan dari analisis data yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam penelitian ini,

¹⁴Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Penerbit ALFABETA. 2016.hal:88

¹⁵Burhan Bungin. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta; Raja Grafindo. 2001.hal:144

¹⁶A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: KENCANA, 2014), hlm.395

reduksi data dilakukan dengan memilih hal-hal penting dari data yang diperoleh.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam penelitian ini, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan yang paling sering digunakan dengan teks yang bersifat naratif.

c. Kesimpulan

Langkah terakhir adalah membuat kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.¹⁷

5. Uji Keabsahan Data

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji keabsahan data. Uji keabsahan data adalah tingkat ukuran suatu kebenaran atas data-data yang telah dikumpulkan dan kecocokan data antara konsep penelitian dengan hasil penelitian. mengingat data-data yang terkumpul bersifat kualitatif, maka dalam menganalisa data digunakan analisa deskriptif. Uji keabsahan data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan cara:

a. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin akrab (tidak ada lagi jarak), semakin terbukti, saling mempercayai sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan. Pada tahap awal peneliti memasuki lapangan, peneliti

¹⁷Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Penerbit ALFABETA. 2016. hal: 91-99

masih dianggap orang asing sehingga informasi yang diberikan belum lengkap, tidak mendalam, dan mungkin masih banyak yang disembunyikan. Berapa lama perppanjangan ini dilakukan akan sangat tergantung pada keadaan, keluasan dan kepastian data. ¹⁸

b. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut, maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.¹⁹ Pengujian kredibilitas dengan meningkatkan ketekunan ini dilakukan dengan cara peneliti membaca seluruh catatan penelitian secara cermat, sehingga dapat diketahui kesalahan dan kekurangannya. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati di PT. Matuour cabang Semarang.

c. Trianggulasi

Trianggulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.²⁰ peneliti memakai trianggulasi sumber, trianggulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam kaitannya dengan pengujian sahnya data, peneliti menggunakan trianggulasi sumber dengan cara mengajukan wawancara kepada kepala pimpinan dan karyawan di PT. Mastour cabang Semarang.

¹⁸ Asep Kurniawan, *metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2018 hal: 234

¹⁹ Sugiyono, *motode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta. 2013. hal:369

²⁰ Sugiyono, *motode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R&D*, hal:370-372

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Tujuan dari sistematika penulisan skripsi ini, agar dapat dipahami urutan dan pola berfikir penulis, maka skripsi ini akan disusun dalam lima bab. Setiap bab merefleksikan muatan isi yang saling berkaitan. Oleh karena itu, penulisan skripsi ini disusun sedemikian rupa agar dapat tergambar arah dan tujuan penulisan ini.

1. Bagian pertama yang berisi bagian judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman abstraksi, kata pengantar dan daftar isi.
2. Bagian isi yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I :Pendahuluan

Bab ini mengurai tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian (meliputi: jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data) dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : Kepemimpinan, Pelayanan, dan Pengertian haji umroh

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang mendukung penelitian meliputi uraian teoritis yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Antara lain: pengertian kepemimpinan, pengertian pelayanan, serta pengertian haji dan umroh.

BAB III :GayaKepemimpinan di PT. Mastour Cabang Semarang

dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum PT.Mastour cabang Semarang meliputi: sejarah, visi dan misi, struktur kepengurusan, sarana dan prasarana, materi/silabus materi.

BAB IV: Analisis Gaya Kepemimpinan di PT. Mastour Cabang Semarang dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh.

Pada bab ini menjelaskan Analisis Gaya Kepemimpinan di PT. Mastour Cabang Semarang dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh.

BAB V :Penutup

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan,saran-saran dan kata penutup. Bagian terakhir berisi lampiran-lampiran, data dan daftar riwayat hidup penulis.

BAB II

KEPEMIMPINAN, PELAYANAN, DAN PENGERTIAN HAJI UMROH

A. Pengertian kepemimpinan

Kata “kepemimpinan” terjemahan dari bahasa Inggris ”*Leadship*” banyak sekali ditemukan dalam kehidupan kita sehari-hari. Kata itu sering terdengar dalam percakapan orang, dalam pertemuan-pertemuan, dari radio, televisi dan sebagainya.²¹ Dalam bahasa Arab disebut dengan istilah *khilafah*, *imarah*, *ziamah* atau *imamah*. Secara etimologi, kepemimpinan berarti daya memimpin atau kualitas seorang pemimpin atau tindakan dalam memimpin itu sendiri.²²

Kepemimpinan secara umum berarti proses ketika seseorang memimpin (directs), membimbing (guides), mempengaruhi (influences) atau mengontrol (controls) pikiran, perasaan dan perilaku orang lain atau kelompok untuk bergerak kearah tujuan-tujuan tertentu. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok atau budayanya. Selain itu juga mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa para pengikutnya, pengorganisasian dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai sasaran, memelihara kerja sama dan kerja kelompok atau organisasi.

Definisi tentang kepemimpinan bervariasi sebanyak orang yang mencoba mendefinisikan konsep kepemimpinan. Definisi kepemimpinan secara luas adalah proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. Selain itu juga mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa para pengikutnya pengorganisasian dan aktivitas-aktivitas

²¹Karjadi. *Kepemimpinan (Leadership)*. Bogor: politeia. 1981. hal:1

²²Muhadi Zainuddin, dan Abd. Mustaqim.. *Study Kepemimpinan Islam Telaah Normatif & Historis*, Semarang: Putra Mediatama Press. 2005. hal:1

untuk mencapai sasaran memelihara hubungan kerjasama dan orang-orang diluar kelompok atau organisasi.

Kepemimpinan dipahami dalam dua pengertian yaitu sebagai kekuatan untuk menggerakkan dan mempengaruhi orang. Kepemimpinan hanya sebuah alat, sarana atau proses untuk membujuk orang agar bersedia melakukan sesuatu secara suka rela atau sukacita. Ada beberapa faktor yang dapat menggerakkan orang yaitu karena ancaman, penghargaan, otoritas dan bujukan. Kepemimpinan adalah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas yang ada hubungannya pekerjaan para anggota kelompok.²³

Tiga implikasi penting yang terkandung dalam hal ini, yaitu:

1. Kepemimpinan itu melibatkan orang lain baik itu bawahan maupun pengikut.
2. Kepemimpinan melibatkan pendistribusian kekuasaan antara pemimpin dan anggota kelompok secara seimbang, karena anggota kelompok bukanlah tanpa daya.
3. Adanya kemampuan untuk menggunakan berbagai bentuk kekuasaan yang berbeda-beda untuk menggunakan berbagai bentuk kekuasaan yang berbeda-beda untuk mempengaruhi tingkah laku pengikutnya dengan berbagai cara.

Oleh karena itu kepemimpinan pada hakikatnya adalah:

- a. Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
- b. Seni mempengaruhi dan mengarahkan orang dengan cara kepatuhan, kepercayaan kehormatan dan kerja sama yang bersemangat dalam mencapai tujuan yang sama.
- c. Kemampuan untuk mempengaruhi, memberi inspirasi dan mengarahkan tindakan seseorang atau kelompok untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
- d. Melibatkan tiga hal pemimpin, pengikut dan situasi tertentu.

²³ Rivai Veithzal. *kepemimpinan dan perilaku organisasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2003. hal: 2-3

Tidak mudah untuk merumuskan definisi kepemimpinan, sebab tergantung dari segi mana meninjaunya.²⁴ namun demikian sebagai pegangan awal tidak ada salah bila secara umum dan populer, kepemimpinan diberi arti di antaranya:

1. Menurut G.R. Terry kepemimpinan adalah hubungan dimana satu orang yakni pemimpin mempengaruhi pihak lain untuk bekerja sama secara sukarela dalam usaha mengefisienkan tugas-tugas yang berhubungan untuk mencapai hal yang diinginkan oleh pemimpin tersebut.²⁵
2. Menurut Joewono kepemimpinan diartikan sebagai suatu cara dan metode seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain sedemikian rupa sehingga orang lain tersebut dengan sadar mengikuti dan mematuhi segala kehendaknya.²⁶
3. Menurut Hoyt yang dikutip Moekiyat kepemimpinan adalah seni untuk mempengaruhi tingkah laku manusia, kemampuan untuk membimbing seseorang.²⁷
4. Menurut Thoha kepemimpinan adalah aktivitas untuk mempengaruhi perilaku orang lain agar mereka mau diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu.²⁸

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang untuk bekerjasama mencapai tujuan yang mereka inginkan. Caranya dengan membuat *planning, organizing, actuating dan controlling* yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan konsep manajemen. Selain itu juga dapat menanamkan persuasive pada pihak yang dipimpin, komunikatif, transparan, terbuka sesuai kata dengan perbuatan, kreatif

²⁴ Onong Uchjana, Effendy. *Psikologi Manajemen*. Bandung. Alumni. 1985. hal:131

²⁵ George R Terry. *principlea of management*, Richard D. Irwin, INC. Homewood, Irwin-Dorsey Limited Georgetown, Ontario L7G 4B3. 1977. hal:410

²⁶ Heri. Joewono. *Pokok-pokok kepemimpinan abad 21*. Jakarta: Balai Pustaka. 2002. hal:2

²⁷ Moekiyat. *Kamus Management*. Bandung; Alumni. 1980. hal:296

²⁸ Miftah Thoha. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Frafindo Persada. 1995. hal:117

inovatif, dapat memberi contoh, bertanggung jawab, peka, profesional, disiplin dan memiliki motivasi yang kuat.

Dari beberapa konsep diatas, konsep yang penulis gunakan adalah konsep Joewono yaitu kepemimpinan diartikan sebagai suatu cara dan metode seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain sedemikian rupa sehingga orang lain tersebut dengan sadar mengikuti dan mematuhi segala kehendaknya.

1. Gaya dan Tipe Kepemimpinan Dari Berbagai Pendekatan

a. Gaya Kepemimpinan

Secara umum gaya kepemimpinan dipengaruhi oleh tiga macam teori pendekatan kepemimpinan, yaitu:

1) Pendekatan Sifat

Teori ini berpendapat bahwa seorang pemimpin itu dikenal melalui sifat-sifat pribadinya. Seorang pemimpin pada umumnya akan ditentukan oleh sifat-sifat jasmaniah dan rohaniannya. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengetahui kaitan antara keberhasilan seorang pemimpin dengan sifat-sifatnya. Pendekatan yang paling umum terhadap studi kepemimpinan berpusat pada sifat-sifat kepemimpinannya.²⁹

Ralph M Stogdill dalam buku *Education Administration (Theory, Research, And Practice, Third Edition)* karya Wyne K. Hoy dan Cecil G. Miskel mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pendekatan sifat dalam kepemimpinan dibagi menjadi 5 kategori yaitu:

- a) *Capacity*(intelligence, alertness, verbal facility, originality, judgment)
- b) *Achievements* (scholarship, knowledge, athletic accomplishments)
- c) *Responsibility* (dependability, initiative, persistence, aggressiveness, self-confidence, desire to excel)
- d) *Participation* (activity, sociability, cooperation, adaptability)

²⁹Veitzal Rivai, Syilfiana Murni, Education Management, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), hlm 286.

e) *Status* (sosio economic position, popularity).³⁰

Disamping dari faktor-faktor yang telah dikemukakan oleh Stogdill, ada faktor lain mengenai pendekatan sifat yang mempengaruhi dalam kepemimpinan efektif, yaitu kepribadian, motivasi dan ketrampilan.

Uraian didalam tentang konsep-konsep kepemimpinan, terutama konsep pertama yang telah dikemukakan bahwa keberhasilan atau kegagalan seorang pemimpin banyak ditentukan atau dipengaruhi oleh sifat-sifat yang dimiliki oleh pribadi si pemimpin. Sifat-sifat itu ada pada seorang pemimpin karena pembawaan atau keturunan. Jadi, menurut pendekatan ini, menjadi seorang pemimpin karena sifat-sifatnya yang dibawa sejak lahir, bukan karena dibuat atau dilatih.³¹

2) Pendekatan Perilaku

Pendekatan perilaku merupakan pendekatan yang berdasarkan pemikiran bahwa keberhasilan atau kegagalan pemimpin ditentukan oleh sikap dan gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh pemimpin. Sikap dan gaya kepemimpinan itu tampak dalam kegiatannya sehari-hari. Dalam hal bagaimana cara pemimpin itu memberi perintah, membagi tugas dan wewenangnya, cara berkomunikasi, cara mendorong semangat kerja bawahan, cara memberi bimbingan dan pengawasan, cara membina disiplin kerja bawahan, cara menyelenggarakan dan memimpin rapat anggota, cara mengambil keputusan dan sebagainya.

Pendekatan perilaku inilah yang selanjutnya melahirkan berbagai teori tentang gaya kepemimpinan. Beberapa gaya kepemimpinan yang berdasarkan pendekatan perilaku diantaranya adalah gaya kepemimpinan

³⁰Wyne K. Hoy, dan Cecil G. Miskel, *Education Administration (Theory, Research, And Practice, Third Edition)*, (New York: Random House, 1978), hlm. 272

³¹Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 30-35

otokratis, gaya kepemimpinan *laissez faire*, dan gaya kepemimpinan demokratis.³²

- a. Gaya Kepemimpinan Otoriter adalah kepemimpinan yang bertindak sebagai diktator terhadap anggota-anggota kelompoknya. Baginya memimpin adalah menggerakkan dan memaksa kelompok. Apa yang diperintahnya harus dilaksanakan secara utuh. Ia bertindak sebagai penguasa dan tidak dapat dibantah sehingga orang lain harus tunduk pada kekuasaannya. Ia menggunakan ancaman dan hukuman untuk menegakkan kepemimpinannya.³³
- b. Gaya kepemimpinan *laissez faire*, bentuk kepemimpinan ini merupakan kebalikan dari kepemimpinan otoriter. Yang mana kepemimpinan *laissez faire* menitik beratkan kepada kebebasan bawahan untuk melakukan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Pemimpin *laissez faire* banyak memberikan kebebasan kepada personil untuk menentukan sendiri kebijaksanaan dalam melaksanakan tugas, tidak ada pengawasan dan sedikit sekali memberikan pengarahan kepada personilnya. Dalam dunia pendidikan, kepemimpinan *laissez faire* ini sangat tidak dianjurkan untuk diterapkan, karena kepemimpinan ini mengakibatkan kegiatan yang dilakukan tidak terarah, perwujudan kerja yang simpang siur, wewenang dan tanggung jawab tidak jelas, yang akhirnya apa yang menjadi tujuan pendidikan tidak tercapai.³⁴
- c. Gaya kepemimpinan demokratis, bentuk kepemimpinan demokratis menempatkan manusia atau personilnya sebagai faktor utama dan terpenting. Hubungan antara pemimpin dan orang-orang yang dipimpin atau bawahannya diwujudkan dalam bentuk human

³²Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*..., hlm. 30-35

³³Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan* ..., hlm. 49.

³⁴Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan* ..., hlm.50.

relationship atas dasar prinsip saling menghargai dan menghormati. Dalam melaksanakan tugasnya, pemimpin demokratis mau menerima dan bahkan mengharapkan pendapat dan saran-saran dari bawahannya, juga kritik-kritik yang membangun dari anggota diterimanya sebagai umpan balik atau dijadikan bahan pertimbangan kesanggupan dan kemampuan kelompoknya. Kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan yang aktif, dinamis, terarah yang berusaha memanfaatkan setiap personil untuk kemajuan dan perkembangan organisasi.³⁵

3) Pendekatan Situasional

Pendekatan situasional dikembangkan oleh Hersey dan Blanchard berdasarkan teori-teori kepemimpinan sebelumnya. Pendekatan situasional biasa disebut juga pendekatan *kontingensi*. Pendekatan ini didasarkan atas asumsi bahwa keberhasilan kepemimpinan suatu organisasi atau lembaga tidak hanya bergantung ada atau dipengaruhi oleh sifat dan perilaku pemimpin saja, dikarenakan banyaknya kemungkinan yang dapat dipakai dalam menerapkan sifat-sifat dan perilaku pemimpin itu sesuai dengan situasi organisasi atau lembaga.

Bass berpandangan bahwa pendekatan situasional terlalu menekankan watak situasional kepemimpinan dan terlalu meremehkan pada pendekatan sifat kepemimpinan. Faktor-faktor sifat dan situasional memiliki hubungan timbal balik yang kuat. Para pemimpin mengarahkan pengaruhnya melalui situasi, situasi mendukung dan membatasi pengaruh pemimpin. Oleh karena itu, upaya membatasi kepemimpinan pada pendekatan sifat saja atau situasi saja sangatlah sempit dan kontraproduktif. Maka dari itu ada beberapa faktor penentu bagi pemimpin dalam menerapkan pendekatan situasional, yaitu:

³⁵Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan ...*, hlm51.

- a. Ciri-ciri struktural organisasi-ukuran, struktur hirarki, formalisasi teknologi.
- b. Karakteristik peran-jenis dan sulitnya tugas, aturan procedural, ekspektasi isi dan performa, kekuasaan.
- c. Karakteristik bawahan, pendidikan, usia, pengetahuan, dan pengalaman, toleransi terhadap ambiguitas, tanggung jawab, kekuasaan.
- d. Lingkungan internal-iklim, budaya, keterbukaan, tingkat partisipasi, atmosfer kelompok, nilai dan norma.
- e. Lingkungan eksternal-kompleksitas, stabilitas, ketidakpastian, ketergantungan sumber daya dan pelembagaan.³⁶

Pendekatan situasional atau pendekatan kontingensi merupakan suatu teori yang berusaha mencari jalan tengah antara pandangan yang mengatakan adanya asas organisasi dan manajemen yang bersifat universal, dan pandangan yang berpendapat bahwa setiap organisasi adalah unik dan memiliki situasi yang berbeda-beda artinya adalah lingkungan kepemimpinan termasuk didalamnya pengaruh nilai-nilai hidup, nilai-nilai budaya situasi kerja dan tingkat kematangan bawahan sehingga pemimpin dapat menentukan gaya kepemimpinan sesuai dengan situasi yang dibutuhkan.³⁷

b. Tipe Kepemimpinan

1) Tipe kharismatik

Kharismatik dalam kamus besar bahasa Indonesia yang diartikan sebagai keadaan atau bakat yang berhubungan dengan kemampuan yang luar biasa dalam kepemimpinan seseorang untuk membangkitkan untuk

³⁶Wyne K. Hoy, Dan Cecil G. Miskel, *Administrasi Pendidikan (Teori, Riset, Dan Praktik)* NewYork: Random House, 1978), hlm.646

³⁷Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan ...*, hlm.38

pemujaan dan rasa kagum dari masyarakat terhadap dirinya atau atribut kepemimpinan didasarkan atas kualitas kepribadian individu. Seorang pemimpin yang memiliki charisma dan beriman, selalu menyadari dan mensyukuri kelebihan dan kepribadiannya sebagai pemberian Allah SWT. Oleh karena itu akan selalu pula digunakan untuk mengajak dan mendorong orang-orang yang dipimpinnya berbuat sesuatu yang diridhoi Allah. Firman Allah dalam surat Al-An'am ayat 165 yang berbunyi:

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ
لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ

إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَحِيمٌ (١٦٥)

Artinya: *Dan Dia lah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa di bumi dan Dia meninggikan sebahagian kamu atas sebahagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu Amat cepat siksaan-Nya dan Sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.* QS. Al-An'am:165

Tipe pemimpin kharismatik ini memiliki kekuatan energi, daya tarik dan perbawa yang luar biasa untuk mempengaruhi orang lain, sehingga ia mempunyai pengikut yang sangat besar jumlahnya dan pengawal-pengawal yang bisa dipercaya. Sampai sekarangpun orang tidak mengetahui benar sebab-sebabnya, mengapa seseorang itu memiliki kharismatik yang begitu besar. Dan dianggap memiliki kekuatan ghaib (supernatural power) dan kemampuan yang superhuman, yang diperolehnya sebagai karunia yang maha kuasa. Dia memiliki

inspirasi, keberanian, dan berkeyakinan teguh pada pendirian sendiri. Totalitas kepribadian pemimpin itu memancarkan pengaruh dan daya tarik yang teramat besar.³⁸

Kepemimpinan kharismatik didasarkan pada kualitas luar biasa yang dimiliki seseorang sebagai pribadi. Pengertian ini sangat teologis, karena untuk mengidentifikasi daya tarik pribadi yang melekat pada diri seseorang, harus dengan menggunakan asumsi bahwa kemantapan dan kualitas kepribadian yang dimiliki adalah merupakan anugerah Tuhan. Kharismatik berarti bersifat karisma, dimana karisma berasal dari bahasa Yunani yang berarti “karunia diinspirasi Ilahi” (*divinely inspired gift*) seperti kemampuan untuk melakukan mukjizat atau memprediksi peristiwa-peristiwa dimasa mendatang.³⁹

Karisma merupakan sebuah atribusi yang berasal dari proses interaktif antara pemimpin dan para pengikut. Atribut-atribut karisma antara lain rasa percaya diri, keyakinan yang kuat, sikap tenang, kemampuan berbicara dan yang lebih penting adalah bahwa atribut-atribut dan visi pemimpin tersebut relevan dengan kebutuhan para pengikut.

Kepemimpinan dalam tipe ini menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Keistimewaan kepribadian mendasari perilaku kepemimpinan kharismatik.
- b. Pemimpin selalu mengajak orang-orang yang dipimpinnya berbuat sesuatu yang diridhoi Allah SWT.
- c. Pemimpin dan kepemimpinannya dipandang istimewa karena sifat-sifat kepribadiannya mengagumkan dan bewibawa.

³⁸Kartini, Kartono. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta: Rajawali. 2002. hal:69

³⁹Anasom. *Kyai Kepemimpinan dan patronase*, Semarang: Pustaka Rizki Putra. 2006. hal:10

2) Tipe Otokratis

Kepemimpinan otokratis itu mendasarkan diri pada kekuasaan dan paksa yang mutlak harus dipatuhi. Pemimpinnya selalu mau berperab sebagai *pemain tunggal* pada *a one-man show*. Dia berambisi untuk merajai situasi, setiap perintah dan kebijakan ditetapkan tanpa berkonsultasi dengan bawahannya. Anak buah tidak pernah diberi informasi mendetail mengenai rencana dan tindakan yang harus dilakukan. Semua pujian dan kritik terhadap segenap anak buah diberikan atas pertimbangan pribadi pemimpin sendiri.

Pemimpin selalu berdiri sendiri jauh dari anggota kelompoknya. Pemimpin otokratis itu senantiasa ingin berkuasa absolut, tunggal, dan merajai keadaan. Dia itu semisal sebuah sistem pemanas kuno, yang memberikan panasnya tanpa melihat dan mempertimbangkan iklim emosional anak buah dan lingkungannya. Sikap dan prinsip-prinsipnya sangat berkonservatif atau kuno dan ketat, kaku.⁴⁰

3) Tipe Demokratis

Tipe kepemimpinan ini selalu berusaha untuk memanfaatkan setiap orang yang dipimpin. Kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan yang aktif, dinamis, dan terarah. Kepemimpinan ini dalam mengambil keputusan sangat mementingkan musyawarah, yang diwujudkan dalam setiap jenjang dan didalam unit masing-masing. Kepemimpinan ini merupakan corak kepemimpinan yang berorientasi pada manusia dan memberikan bimbingan yang cukup efisien kepada para bawahannya.⁴¹

Kepemimpinan demokratis berorientasi kepada manusia, dan memberikan bimbingan yang efisien kepada para pengikutnya. Terdapat koordinasi pekerjaan kepada semua bawahan, dengan penekanan pada

⁴⁰Kartini, Kartono. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta: Rajawali. 2005. hal:71

⁴¹Veitzhal, Rabai. *Kiat pemimpin dalam abad ke-21*, Jakarta: Gema Insani Press. 2004. hal:55

rasa tanggung jawab internal (pada diri sendiri) dan kerja sama yang baik. Kekuatan kepemimpinan demokratis ini bukan terletak pada “*personal atau individu pemimpin*”, akan tetapi kekuatan justru terletak pada partisipasi aktif dari setiap warga kelompok.

Kepemimpinan demokratis menghargai potensi setiap individu mau mendengarkan nasihat dan sugesti bawahan. Juga bersedia mengakui keahlian para spesialis dengan bidangnya masing-masing mampu memaafkan kapasitas setiap anggota seefektif mungkin pada saat-saat dan kondisi yang tepat. kepemimpinan demokratis juga sering disebut sebagai kepemimpinan *group developer*.⁴²

Kepemimpinan demokratis biasanya berlangsung secara mantap, dengan adanya gejala-gejala sebagai berikut:

- a. Organisasi dengan segenap bagian-bagiannya berjalan lancar, sekalipun pemimpin tersebut tidak ada di kantor.
- b. Otoritas sepenuhnya didelegasikan kebawah, dan masing-masing orang menyadari tugas serta kewajibannya sehingga mereka senang, puas dan aman menyandang setiap tugas kewajibannya.
- c. Diutamakan tugas-tugas kesejahteraan pada umumnya dan kelancaran kerjasama dari setiap warga kelompok.

4) Tipe *Laissez Fair*

Tipe kepemimpinan *laissez fair* sang pemimpin praktis tidak memimpin dia membiarkan kelompoknya dan setiap orang berbuat semaunya sendiri. Kepemimpinan ini dijalankan dengan memberikan kebebasan kepada semua anggota organisasi dalam menetapkan keputusan dan melaksanakannya menurut kehendak masing-masing.

⁴²Kartini, Kartono. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta: Rajawali. 2005. hal:73

5) Tipe Populistik

Tipe kepemimpinan populistis berpegang teguh pada nilai-nilai masyarakat yang tradisional, tidak mempercayai dukungan kekuatan serta bantuan hutang dari luar. Kepemimpinan jenis ini mengutamakan penghidupan kembali sikap nasionalisme.

6) Tipe administratif

Tipe kepemimpinan administratif ialah kepemimpinan yang mampu menyelenggarakan tugas-tugas administratif secara efektif. Pemimpinnya biasanya terdiri dari teknokrat-teknokrat dan administrator-administratur yang mampu menggerakkan dinamika modernisasi dan pembangunan. Oleh Karena itu dapat tercipta sistem administrasi dan birokrasi yang efisien dalam pemerintahan. Pada tipe kepemimpinan ini diharapkan adanya perkembangan teknis yaitu teknologi, industri, manajemen modern dan perkembangan sosial ditengah masyarakat.⁴³

2. Peran Kepemimpinan

Peran dapat diartikan perilaku yang diatur dan diharapkan dari seseorang dalam posisi tertentu. pemimpin didalam organisasi mempunyai peranan , setiap pekerjaan membawa serta harapan bagaimana penanggung peran berperilaku. Fakta bahwa organisasi mengidentifikasi pekerjaan yang harus dilakukan dan perilaku peran yang diinginkan yang berjalan dengan seiring pekerjaan tersebut, juga mengandung arti bahwa harapan mengenai peran penting dalam mengatur perilaku bawahan. Peran kepemimpinan dapat di artikan sebagai seperangkat perilaku yang diharapkan dilakukan oleh seseorang sesuai dengan kedudukannya sebagai pemimpin.

Dalam aplikasinya, peran kepemimpinan yang dicontohkan oleh Muhammad Rasulullah, dibagi menjadi 2 bagian, yaitu:

⁴³Kartini, Kartono. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, hal:83

- a. Servant (pelayan) memberikan pelayanan pada anak buahnya untuk mencari kebahagiaan dan membimbing mereka menuju kebaikan.
- b. Guardian (penjaga) menjaga komunitas Islam dari tirani dan tekanan. Seperti diungkapkan pada sahih Muslim No. 4542, yaitu” pemimpin bagi muslim adalah penjaga bagi mereka”.

Sedangkan *Covey* membagi peran kepemimpinannya menjadi 3 bagian yaitu:

- a. *Pathfinding* (pencari alur) peran untuk menentukan visi dan misi yang pasti.
- b. *Aligning* (penyelaras) peran untuk memastikan bahwa struktur, system dan proses operasional memberikan dukungan pada pencapaian visi dan misi.
- c. *Empowering* (pemberdaya) peran untuk menggerakkan semangat dan diri orang-orang dalam mengungkapkan bakat, kecerdikan, dan kreativitas laten untuk mampu mengerjakan apa pun dan konsisten dengan prinsip-prinsip yang disepakati.

Peran kepemimpinan dapat pula dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- 1 Pemimpin masa depan harus fleksibel dan mempunyai pengalaman yang luas.
- 2 Menganggap tanggung jawab “*seremonial*” atau “*spiritual*” sebagai kepala organisasi menjadi suatu fungsi yang diperlukan, bukan suatu hal yang remeh yang harus dialami atau didelegasikan kepada orang lain.
- 3 Pembuatan tidak lagi dibuat secara efektif terpusat dipuncak organisasi.

Agar kepemimpinan tersebut dapat berperan perlu diperhatikan beberapa hal berikut:

- a. Bahwa yang menjadi dasar utama dalam efektivitas kepemimpinan seseorang bukan pengangkatan atau penunjukannya selaku “kepala”, akan tetapi penerimaan orang lain kepemimpinan yang bersangkutan.
- b. Efektivitas kepemimpinan tercermin dari kepemimpinannya untuk tumbuh dan berkembang.
- c. Efektivitas kepemimpinan menentukan kemahiran untuk membaca situasi.

- d. Perilaku seseorang tidak terbentuk begitu saja, melainkan melalui proses pertumbuhan dan perkembangan.
- e. Kehidupan organisasi yang dinamis dan serasi dapat tercipta bila setiap anggota mampu menyesuaikan cara berfikir dan bertindak untuk mencapai tujuan organisasi.⁴⁴

3. Syarat-syarat Kepemimpinan

Konsepsi mengenai persyaratan kepemimpinan itu harus selalu dikaitkan dengan tiga hal penting, yaitu kekuasaan, kewibawaan, dan kemampuan.

Kekuasaan ialah kekuatan, otoriter dan legalitas yang memberikan wewenang kepada pemimpin guna mempengaruhi dan menggerakkan bawahan untuk berbuat sesuatu.

Kewibawaan ialah kelebihan, keunggulan, keutamaan sehingga orang mampu “mbawani” atau mengatur orang lain, sehingga orang tersebut patuh pada pemimpin dan bersedia melakukan perbuatan-perbuatan tersebut.

Kemampuan ialah segala daya, kesanggupan, kekuatan dan kecakapan atau ketrampilan teknis maupun sosial, yang dianggap melebihi dari kemampuan anggota biasa.

Seorang pemimpin bukan hanya seorang yang dapat memimpin saja tetapi harus dikembangkan lagi yaitu kemampuan dan kualitas yang dimiliki oleh seorang pemimpin itu sendiri, salah satu yang dimiliki oleh seorang pemimpin adalah syarat-syarat kepemimpinan diantaranya sebagai berikut:

1. Kemandirian berhasrat untuk melakukan tindakan secara individu
2. Besarnya rasa keingintahuan, untuk mengetahui sesuatu yang belum dia ketahui.
3. Multi trampil atau memiliki kepandaian beraneka ragam.
4. Memiliki rasa humor, antusias tinggi, suka berkawan.

⁴⁴VeitzhalRabai. *Kiat pemimpin dalam abad ke-21*, Jakarta: Gema Insani Press. 2004.hal:18

5. Mudah menyesuaikan diri, adaptasi tinggi.
6. Memiliki integritas, optimism, menyukai perubahan.
7. Sabar namun ulet.
8. Waspada, peka, jujur, optimis, berani, gigih dan realistis.
9. Komunikatif serta pandai berbicara atau berpidato.
10. Sehat jasmani, dinamis, sanggup dan suka menerima tugas yang berat, serta berani mengambil resiko.
11. Berpengetahuan luas dan haus akan ilmu pengetahuan.
12. Memiliki motivasi tinggi, dan menyadari target atau tujuan hidupnya yang ingin dicapai, dibimbing idealisme tinggi.
13. Punya imajinasi tinggi, daya kombinasi, dan daya inovasi.

Dari penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemimpin yang ideal adalah pemimpin yang berpengetahuan luas, adil, jujur, optimis, gigih, ilet, bijaksana, mampu memotivasi diri sendiri, memiliki hubungan baik dengan bawahan dimana semua ini diperoleh dari pengembangan kepribadiannya sehingga seorang pemimpin.⁴⁵

4. Fungsi Kepemimpinan

Fungsi kepemimpinan merupakan gejala sosial, karena harus diwujudkan dalam interaksi antar individu didalam situasi sosial suatu kelompok atau organisasi. Secara operasional dapat dibedakan beberapa fungsi pokok kepemimpinan, yaitu:

- a. Fungsi instruktif fungsi ini bersifat komunikasi satu arah. Kepemimpinan yang efektif memerlukan kemampuan untuk menggerakkan dan memotivasi orang lain agar mau melaksanakan perintah.
- b. Fungsi konsultatif fungsi ini bersifat dua arah, konsultasi ini dimaksud untuk memperoleh masukan umpan balik (feed back) untuk memperbaiki dan menyempurnakan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan.

⁴⁵KartiniKartono. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta: Rajawali. 2002.hal:31

- c. Fungsi partisipasi fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakannya. Partisipasi tidak berarti bebas berbuat semaunya, tetapi dilakukan secara terkendali dan terarah berupa kerja sama dengan tidak mencampuri atau mengabaikan tugas pokok orang lain.
- d. Fungsi delegasi fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang membuat atau menetapkan keputusan, baik melalui persetujuan dari pimpinan. Fungsi dari delegasi pada dasarnya berarti kepercayaan.
- e. Fungsi pengendalian fungsi pengendalian bermaksud bahwa kepemimpinan yang sukses atau efektif maupun mengatur aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif, sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal.⁴⁶

B. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.⁴⁷

Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh seseorang atau organisasi kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Setiap kegiatan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain dapat diartikan sebagai pelayanan. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung.⁴⁸

⁴⁶Veitzhal Rabai. *Kiat pemimpin dalam abad ke-21*, Jakarta: Gema Insani Press. 2004.hal:50-52

⁴⁷Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka. 2002.hal:446

⁴⁸M. Nur Rianto al-Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta. 2010.hal:211-212

Sedangkan menurut kasmir, pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan/nasabah sudah tau tempatnya atau pelayanan melalui telepon.⁴⁹

1. Pelayanan Dalam Islam

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah Islam guna mewujudkan nilai ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah.

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas maupun memecahkan setiap permasalahan.⁵⁰

Dalam kehidupan masyarakat, sudah menjadi kewajiban bagi setiap muslim untuk berbuat baik kepada sesama, termasuk dalam hal pelayanan. Oleh karena itu penting untuk diterapkan prinsip umum etika bisnis islam yang harus dimiliki oleh setiap karyawan perusahaan dalam bermuamalah, yaitu:

a. Itikat baik

Iktikat artinya kepercayaan, keyakinan, maksud, dan kemauan. Maksudnya adalah dalam bermuamalah para pelaku bisnis harus memiliki kemauan, maksud, atau keyakinan yang baik dalam memberikan

⁴⁹Fandi Tjipto dan Gregorius Chandra. *Servive, Citra Wisata dan Setixfaction*, Yogyakarta: Andi. 2005. hal:121

⁵⁰Yusuf Qardhawi. *Norma dan Etika ekonomi Islam*, Jakarta: GIP. 1997.hal:178

jasa. Pelayanan yang baik didasarkan pada niat yang baik, tanpa ada maksud untuk menjerumuskan nasabah agar dapat mendapatkan keuntungan lebih dari nasabah tersebut. Iktikat baik juga diperlukan ketika ada permasalahan. Iktikat baik akan mempermudah dalam menyelesaikan permasalahan.

b. Kejujuran

Kejujuran artinya lurus hati, tidak berbohong, tidak curang, tulus, dan ikhlas. Artinya, dalam menjelaskan suatu produk atau jasa perusahaan yang akan ditawarkan kepada nasabah tidak ada yang ditutupi, tidak ada yang ditambahi maupun dikurangi

c. Kesetiaan/kepatuhan

Setia artinya berpegang teguh, patuh, dan taat. Maksudnya adalah, dalam bermuamalah harus sesuai dengan apa yang telah disepakati pada awal perjanjian, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pelayanan yang baik merupakan kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihanannya. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana prasarana yang dimiliki perusahaan dan sebaiknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan.

Ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah antara lain:

- a. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai pelayanan.
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- c. Mampu berkomunikasi dengan baik.
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

- f. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.⁵¹

3. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Tujuan dari pelayanan adalah untuk membantu memenuhi kepentingan orang lain atau kepentingan umum, karena sering kali untuk memenuhi kebutuhan tidak dapat dilakukan sendiri melainkan memerlukan bantuan berupa perbuatan orang lain. Sedangkan fungsi pelayanan antara lain.⁵²

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik produk maupun data.
- c. Mendapatkan kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan.
- e. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka

4. Pelayanan Haji dan Umroh

Secara umum pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, jujur dan terbuka. Pelayanan yang secara umum didambakan oleh masyarakat adalah:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
- b. Mendapatkan pelayanan wajar
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.⁵³

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan. Untuk menentukan kepuasan jamaah, kualitas pelayanan diperlukan karena jamaah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan jamaah akan terpenuhi apabila

⁵¹Kasmir.*Etika Customer service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2006.hal:32-39

⁵²Moenir.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara. 2002.hal:26

⁵³Moenir.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*,.hal:47

proses penyampaian jasa kepada jamaah sesuai dengan apa yang dipersepsikan jamaah.⁵⁴

Maka pelayanan berarti memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bantuan lainnya untuk melaksanakan kegiatan pelayanan. Arti pelayanan di atas juga mencakup pembimbingan ibadah. Akan tetapi yang dimaksud pelayanan disini adalah pelayanan berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan haji yang hampir seluruhnya berada dalam kewenangan berbagai instansi pemerintah yang di kordinasikan oleh Kementerian Agama. Pada bagian ini, pelayanan ibadah haji dilakukan oleh Direktorat penyelenggaraan haji yang mempunyai fungsi mempersiapkan perumusan kebijakan teknis dan tata cara pelaksanaan bidang penyelenggaraan (perjalanan) haji meliputi pembekalan, penyiapan kontrak, pengangkutan orang dan barang, dokumen perjalanan dan pengasramaan.

Pemerintah telah berupaya dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jama'ah haji namun yang paling penting adalah kesiapan jamaah dalam melaksanakan Ibadah Haji baik kesiapan fisik, mental dan material serta kesiapan manasiknya. Proses penyusunannya berkordinasi secara struktural dengan bidang Haji Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah. Draf rencana kegiatan disusun oleh Kasi Haji dan Umrah bersama staf kemudian diajukan kepada Kandepag untuk mendapatkan persetujuan. Dalam mengelola kegiatan-kegiatan pelayanan haji (tahap pelaksanaan). Kebijakan pemerintah mengenai Pelayanan Jamaah Haji dengan didasarkan pada Undang-Undang No.13 tahun 2008, suatu bentuk kegiatan melayani masyarakat dari pendaftaran hingga pemulangan Jamaah Haji kembali ke Tanah Air agar ibadah Haji dapat terlaksana dengan baik sehingga tujuan Haji tercapai. Kegiatan pelayanan tersebut meliputi:

1) Persyaratan

⁵⁴Husein Umar. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2002.hal:53

- 2) Pendaftaran
- 3) Paspor
- 4) Menentukan rombongan
- 5) Bimbingan haji
- 6) Pemberangkatan
- 7) Pemulangan.⁵⁵

Menurut Tata Sukayat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik. Dan menyediakan kepuasan jamaah. Dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, dan melayani adalah membantu menitipkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah meliputi:

1. Administrasi Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersamasama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.
2. Bimbingan manasik Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:
 - a. Prahaji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di tanah suci nanti.
 - b. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tatacara ibadah haji.
 - c. Pasca Haji. Bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

⁵⁵Joko Sulak Suwarno, *Skripsi: "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian agama Kabupaten Kendal"*(Semarang: UIN Walisongo,2016). Hal:43-45

3. Transportasi Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang)
4. Akomodasi. Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi yang dimaksud antara lain: pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum serta jasa lainnya.
5. Konsumsi kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan haji dan umrah menjadi seimbang.
6. Kesehatan. Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, seperti medical chek-up, suntikan vaksin meningitis dan H1n1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah, serta setelah kembali ke tanah air.⁵⁶

C. Pengertian Haji dan Umroh

1. Pengertian Haji

Menurut pandangan Fahrudin H.S bahwa pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak dimasjidil haram di makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji, yaitu rukun Islam yang kelima guna

⁵⁶Tata Sukayat. *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2016.hal :133

memenuhi perintah Allah. Haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi ka'bah dan dilakukan pada waktu tertentu dengan syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan. Kesemuanya itu dilakukan dalam rangka menaati perintah Allah swt dan mencapai ridha NYA.⁵⁷

2. Dasar Hukum Haji

Para ulama sepakat menyatakan bahwa haji wajib dilaksanakan oleh setiap muslim dan muslimah sekali seumur hidup selama ia mempunyai kemampuan.⁵⁸

Dasar wajibnya adalah beberapa firman Allah swt yang menuntun untuk melaksanakan ibadah haji terdapat dalam Alquran surat Ali Imron ayat 97,

:.... mengerjakan ibadah haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitulloh ...”

Ibadah haji disyariatkan bagi yang telah mencukupi segala persyaratannya. Hal ini untuk menghilangkan rintangan yang menghambat ibadah tersebut. Mengerjakan haji diwajibkan hanya sekali dalam seumur hidup bagi setiap orang, tetapi tidak ada larangan untuk mengerjakan lebih dari satu kali.⁵⁹

3. Macam-macam haji

Dalam pelaksanaannya haji terdiri atas tiga macam, yaitu :

a. Haji Tamattu”

Seorang jamaah masuk pada amalan-amalan haji dibulan-bulan haji, yang dimulai dengan amalan umroh terlebih dahulu dengan mengucapkan niat di miqat, “Allahumma labbaika” umratan muttamatti” an biha ilal hajj”. Adapun pelaksanaannya adalah melakukan ihram dari miqat untuk umroh, kemudian melaksanakan haji setelah menyelesaikan semua pekerjaan umrah. Keduanya dilaksanakan pada musim haji pada tahun yang sama.

⁵⁷Tata Sukayat. *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama*, hal:4

⁵⁸M. Quraish, Shihab. *Haji dan Umroh Bersama M. Quraish Shihab*, Perpustakaan Nasional Katalog Dalam Terbitan (KDT). . 2012. hal:217

⁵⁹Tata Sukayat. *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama*, hal:89

b. *Haji Qiran*

Seseorang berniat haji dan umroh secara bersama-sama pada bulan-bulan haji, dengan mengucapkan niat dari miqat, “labbaika hajjan wa „umrata”. Setelah sampai di makkah ia lalu melaksanakan thawaf qudum dan sa’i (untuk sa’i boleh ditunda sampai setelah melakukan thawaf ifadhah pada 10 dzulhijjah). Setelah sa’i tidak halal baginya melakukan hal-hal yang diharamkan ketika ihram. Jadi, ia tetap dalam keadaan ihram sampai pada 10 dzulhijjah setelah melakukan amalan-amalan haji.

c. *Haji Ifrad*

Seorang berniat melakukan haji saja tanpa umroh pada bulan-bulan haji. Dengan mengucap niat dari miqat. “labbaika hajjan”. Sama dengan haji qiran: setelah sampai dimakkah, lalu ia melakukan thawaf qudum dan sa’i (untuk sa’i boleh ditunda sampai setelah melakukan thawaf ifadhah pada 10 dzulhijjah). Setelah sa’i, tidak halal baginya melakukan hal-hal yang diharamkan ketika ihram, jadi tetap dalam keadaan ihram sampai pada 10 dzulhijjah setelah melakukan amalan-amalan haji.

Berikut ini perbedaan antara haji tamattu’, qiran dan ifrad :

- 1) Niat
- 2) Bagi yang melakukan haji tamattu’ dan qiran, selain penduduk makkah, wajib menyembelih hewan, sedangkan bagi yang melaksanakan haji ifrad, tidak wajib menyembelih hewan.
- 3) Bagi yang melakukan haji tamattu’, boleh melakukan tahallul setelah melakukan umrah, sehingga semua yang diharamkan baginya menjadi halal ketika ihram sampai masuk 8 dzulhijjah.
- 4) Bagi yang melakukan haji tamattu’, melaksanakan dua kali sa’i, pertama ketika umrah kedua setelah melakukan thawaf ifadhah pada 10 dzulhijjah. Sedangkan haji qiran dan ifrad hanya melakukan sekali sa’i, boleh dilakukan setelah thawaf qudum ataupun setelah thawaf ifadhah pada 10 dzulhijjah.

Adapun persamaan ketiga bentuk haji ini diantaranya, terdapat tiga macam thawaf qudum (dilakukan ketika pertama kali sampai makkah), thawaf ifadhah (dilakukan pada 10 dzulhijjah), dan thawaf wada' (dilakukan sebelum meninggalkan makkah).⁶⁰

4. Rukun, Wajib dan Syarat Haji

a. Rukun haji

Rukun haji adalah rangkaian perbuatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji yang tidak bisa diwakilkan orang lain dan tidak bisa diganti dengan membayar dam. Jika salah satu dari rukun itu ditinggalkan, maka ibadah hajinya tidak sah.⁶¹

- 1) Ihram, yaitu mengenakan pakaian ihram dengan niat untuk haji di miqat makan.
- 2) Wukuf di arafah, yaitu berhenti di arafah antara gelincir matahari tanggal 9 dzulhijjah dan terbit fajar pada tanggal 10 dzulhijjah.
- 3) Thawaf ifadhah, yaitu mengelilingi ka'bah sebanyak 7 kali dilakukan sesudah melontar jumrah aqabah pada tanggal 10 dzulhijjah.
- 4) Sa'i, yaitu berjalan atau berlari-lari kecil antara shafa dan marwah sebanyak 7 kali dilakukan sesudah thawaf ifadhah.
- 5) Tahallul, yaitu bercukur atau menggunting rambut sesudah selesai melaksanakan sa'i.
- 6) Tertib, yaitu mengerjakannya sesuai dengan urutannya serta tidak ada yang tertinggal.⁶²

b. Wajib Haji

Wajib haji adalah sesuatu yang tidak diabaikan secara keseluruhan atau tidak memenuhi syaratnya, maka haji tetap sah, tetapi orang yang bersangkutan harus melaksanakan sanksi yang telah ditetapkan. Misalnya,

⁶⁰Tata Sukayat. *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2016.hal:112

⁶¹Abdul Kholik. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, Yogyakarta: Mitra Cendekia. 2011.hal:8

⁶²Umi Akila. *Panduan Praktis Haji dan Umroh*, Jakarta: Niaga Swadaya. 2013.hal:7-8

dalam kewajiban melontar jumrah : bila diabaikan, maka ia harus diganti dengan membayar dam atau fidyah.⁶³

Adapun hal-hal yang bersifat wajib dalam konteks ibadah haji adalah:

- 1) Niat ihram dari miqat (tempat dan waktu yang telah ditentukan nabi muhammad saw sebagai strart untuk memulai memasuki ibadah haji).
- 2) Mabit di muzdalifah (antara tengah malam sampai subuh tanggal 10 dzulhijjah/ malam hari raya idul adha).
- 3) Melempar jumrah aqabah tanggal 10 dzulhijjah 7 kali dan melempar jumrah ula, wustha dan aqabah pada hari-hari tasyriq yaitu tanggal 11,12,13 dzulhijjah.
- 4) Mabit dimina pada malam hari-hari tasyriq.
- 5) Menjauhi larangan-larangan ihram sampai dengan selesai tahallul.⁶⁴

c. Syarat Haji

Seseorang berkewajiban menunaikan ibadah haji jika telah memenuhi syarat sebagai berikut :

- 1) Orang yang mengerjakan haji itu seorang yang beragama Islam
- 2) Orang yang mengerjakan haji itu orang yang mukalaf
- 3) Orang yang mengerjakan haji itu merdeka(bukan seorang budak).
- 4) Orang yang mengerjakan haji itu mempunyai kesanggupan mengerjakannya.

Ringkasannya syarat-syarat wajib haji ialah Islam, baligh, berakal, merdeka, dan sanggup mengerjakannya. Bagi orang yang tidak terdapat padanya syarat-syarat tersebut, tidaklah diwajibkan ibadah haji. Apabila seseorang memiliki syarat-syarat tersebut maka wajiblah seseorang melaksanakan ibadah haji.⁶⁵

⁶³M.Quraish, Shihab. *Haji dan Umroh Bersama M. Quraish Shihab*, Perpustakaan Nasional Katalog Dalam Terbitan (KDT). . 2012.hal:242

⁶⁴Abdul Kholik. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, Yogyakarta: Mitra Cendekia. 2011.hal:10

⁶⁵Ash Shiddiqy Habsyi, Teuku Muhammad. *Pedoman Tentang Ibadah Haji*, Semarang: PT. Pustaka Riski Putra. 2007.hal:16

5. Pengertian Umroh

Umroh berasal dari bahasa Arab yang berarti ziarah. Dalam istilah agama, umroh adalah berziarah atau berkunjung ke Baitullah Al-Haram (Ka'bah) untuk melaksanakan serangkaian amalan ibadah yang terdiri dari Thowaf, Sa'i, dan Tahallul (bercukur) demi mengharap ridho Allah Ta'ala.⁶⁶

Waktu pelaksanaan umroh sepanjang tahun, tidak terikat waktu. Ibadah umroh mempunyai hukum wajib dan sunnah:

a. Hukum Wajib:

- 1) Ibadah umroh yang ditunaikan untuk pertamakali. Hal ini dapat disebut juga "Umarotul Islam".
- 2) Ibadah umroh yang ditunaikan karena nadzar (janji dengan Allah Swt).

b. Hukum Sunnah

- 1) Ibadah umroh yang ditunaikan untuk yang kedua, ketiga kali dan seterusnya.
- 2) Ibadah umroh yang ditunaikan diluar waktu menunaikan ibadah haji (sewaktu-waktu).⁶⁷

c. Rukun umroh

Rukun umroh adalah rangkaian perbuatan yang harus dilakukan dalam ibadah umroh yang tidak bisa diwakilkan orang lain dan tidak bisa diganti dengan membayar dam. Jikalah satu dari rukun itu ditinggalakan, maka ibadah umrohnya tidak sah.⁶⁸

Berikut rukun Umroh yang harus dilakukan oleh jama'ah umroh :

- 1) Ihram, yaitu mengenakan pakaian ihram dengan niat untuk umroh di Miqat Makani. Niat ihram harus dilakukan di Miqat yang telah ditentukan setelah memakai dua helai pakaian ihram tanpa jaitan bagi laki-laki. Bagi

⁶⁶ Djamaluddin Dimjati. *Panduan Ibadah Haji & Umroh Lengkap*, Solo: era Intermedia. 2006. hal:3

⁶⁷ Abdul Kholik. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, Yogyakarta: Mitra Cendekia. 2011. hal:6

⁶⁸ Abdul Kholik. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, Yogyakarta: Mitra Cendekia. 2011. hal:8

wanita tidak ada ketentuan jenis pakaian yang harus dipakai, tetapi wajib menutupi semua auratnya, kecuali muka dan kedua telapak tangan. Miqat ialah tempat dimana ibadah umrah atau haji dimulai bagi jamaah gelombang I miqatnya di bir ali (tempat di dekat Madinah). Bagi jamaah gelombang II, miqatnya di Jeddah (airport King Abdul Aziz).

- 2) Thowaf ifadhah, yaitu mengelilingi ka'bah sebanyak 7 kali putaran, dimulai dari sudut hajar aswad dengan niat thawaf umrah. Tidak ada ketentuan doa-doa khusus yang harus dibaca saat thawaf. Akan tetapi, sebaiknya membaca panduan doa-doa atau sumber lainnya dari jumhur ulama'. Kewajiban-kewajiban thawaf:
 - a. Menutup aurat
 - b. Suci dari dau hadats
 - c. Suci dari najis
 - d. Posisi kakbah di sebelah kiri
 - e. Memulai dari sudut hajar aswat
 - f. Menjaga posisi badan agar tidak berubah (posisi ka'bah harus selalu sebelah kiri)
 - g. Menyelesaikan 7 putaran (walaupun tidak dalam satu waktu)
 - h. Harus di dalam Masjidil Haram
 - i. Harus di luar kakbah, termasuk di luar hijir ismail
 - j. Harus tidak disertai tujuan lain.
- 3) Sa'i, yaitu perjalanan melintasi anatar bukit safa dan bukit marwa sebanyak tujuh kali, dimulai dari bukit safa dan diakhiri bukit marwa. tidak ada ketentuan doa-doa yang harus dibaca saat sa'i, akan tetapi membacakan doa-doa yang telah ditulis oleh jumhur ulama'. Kewajiban-kewajiban sa'i:
 - a. Memulai setiap putaran ganjil dari bukit safa
 - b. Memulai setiap putaran genap dari bukit marwa

- c. Harus tujuh kali (dari bukit safa ke bukit marwa dihitung satu kali atau sebaliknya).
 - d. Harus dilakukan setelah thawaf.
- 4) Tahallul, yaitu menghalalkan diri dari semua larangan setelah berniat ihram dengan cara mencukur rambut setelah menyelesaikan semua rangkaian ibadah umroh.
- 5) Tertib, yaitu mengerjakannya sesuai dengan urutannya serta tidak ada yang tertinggal.⁶⁹

Rukun syariat sahnya menunaikan ibadah yaitu dari tahap awal hingga akhir. Tertib umroh meliputi:

- a. Ihram dari miqat
- b. Menghindari dari perbuatan yang terlarang dalam keadaan ihram pelaksanaan umroh.
- c. Bersuci
- d. Berpakaian ihram
- e. Shalat sunnah dua rakaat
- f. Niat umroh dari miqat
- g. Membaca talbiah, shalawat, dan doa sejak setelah niat umroh sampai menjelang thawaf.
- h. Masuk kota Mekah dengan berdoa
- i. Masuk Masjidil Haram dengan berdoa
- j. Melaksanakan thawaf
- k. Melaksanaan sa'i
- l. tahallul

⁶⁹Umi Akila. *Panduan Praktis Haji dan Umroh*, Jakarta: Niaga Swadaya. 2013.hal:7-8

6. Wajib Umroh

Wajib umroh adalah sesuatu yang jika diabaikan secara keseluruhan atau tidak memenuhi syaratnya, maka umroh tetap sah, tetapi orang yang bersangkutan harus melaksanakan sanksi yang telah ditetapkan.⁷⁰

Adapun hal-hal yang bersifat wajib dalam konteks ibadah umroh adalah :

- a. Niat ihram dari miqat (tempat dan waktu yang telah ditentukan Nabi Muhammad Saw sebagai start untuk memulai memasuki ibadah haji dan umroh).
- b. Menghindari dariperbuatan yang terlarang dalam keadaan ihram pelaksanaan umroh.
- c. Bersuci
- d. Berpakaian ihram Shalat sunnah 2 rakaat
- e. Niat umroh dari miqat
- f. Membaca talbiyah, shalawat dan doa sejak setelah niat umroh sampai menjelang thawaf.
- g. Masuk kota makkah dengan bedoa Masuk masjidil haram dengan berdoa
- h. Melaksanakan thawaf
- i. Melaksanakan sa'i
- j. Mencukur atau menggunting rambut (tahallul).

7. Syarat Umroh

Seseorang berkewajiban menunaikan ibadah umroh jika telah memenuhi syarat sebagai berikut :

- a. Islam

Ibadah umroh ini merupakan salah satu ibadah dalam agama Islam. Ibadah umroh bagi orang Islam yang mampu, sedangkan bagi orang non muslim tentu saja hal ini tidak disyariatkan.

⁷⁰M.Quraish, Shihab.*Haji dan Umroh Bersama M. Quraish Shihab*, Perpustakaan Nasional Katalog Dalam Terbitan (KDT). 2012.hal:24

b. Baligh

Telah mencapai usia baligh adalah salah satu rukun ibadah umroh. Oleh karena itu anak kecil yang belum baligh, tidak disyariatkan melakukan ibadah umroh.

c. Merdeka

(bukan seorang budak) Bukan dari salah seorang dari hamba sahaya (budak), karena ibadah umroh ini memerlukan waktu yang panjang yang dikhawatirkan kepentingan tuannya, akan terbengkalai.

d. Sanggup melaksanakan

Ringkasannya, syarat-syarat wajib umroh adalah islam, baligh, berakal, merdeka dan sanggup mengerjakannya. Bagi orang-orang yang tidak dapat padanya syarat-syarat tersebut tidaklah diwajibkan untuk menunaikan ibadah umroh. Apabila seseorang memiliki syarat-syarat tersebut, maka wajiblah seseorang untuk melaksanakan ibadah umroh.⁷¹

⁷¹Ash Shiddiqy Habsyi, Teuku Muhammad. *Pedoman Tentang Ibadah Haji*, Semarang: PT. Pustaka Riski Putra. 2007.hal:16

BAB III

GAYA KEPEMIMPINANDI PT. MASTOUR CABANG SEMARANG DALAM UPAYAPENINGKATAN PELAYANAN JAMA'AH HAJI DAN UMROH

A. Gambaran Umum PT. Masy'aril Haram Tour and Travel Cabang Semarang

1. Lokasi PT. Masy'aril Haram Tour and Travel Cabang Semarang

PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel atau yang lebih dikenal MASTOUR bertempat di Gajah Mada Plaza A-19, Block B.8 Simpang Lima Semarang, merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pemberangkatan ibadah haji dan umrah atau disebut juga dengan Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah. PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cukup dikenal masyarakat terbukti dengan banyaknya jamaah ibadah haji dan umrah yang menggunakan biro perjalanan ini, dan beberapa cabang PT. Mastour yang sudah berdiri di kota-kota besar salah satunya adalah di Semarang ini.

2. Profil PT. Masy'aril Haram Tour and Travel Cabang Semarang

Perusahaan merupakan bentuk badan usaha yang menekankan pada profit atau keuntungan dari barang atau jasa yang ditawarkannya. Dalam Undang-undang, definisi perusahaan tercatat dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1997, tentang dokumen perusahaan Pasal 1. Dalam Undang-undang tersebut dijelaskan bahwa perusahaan adalah badan usaha yang secara tetap dan terus menerus melakukan kegiatan untuk memperoleh keuntungan atau laba bersih. Baik dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau sejenisnya.

Penulis meneliti perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, pelayanan haji dan umrah yaitu PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel atau yang biasa disebut dengan PT. MASTOUR.

Gambar.1
Logo Mastour



Sumber :Data Dokumentasi PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel

Secara singkat, Mastour adalah singkatan dari Masy'aril Haram yaitu sebuah masjid yang ada di Masjidil Haram. Mastour itu artinya Melindungi, dalam gambar logo terdapat jelas sekali gambar Ka'bah yang artinya ka'bah yaitu Baitullah di kota Mekah, selanjutnya terdapat menara yang berada di Madinah yaitu menara Mas'aril Haram, selanjutnya terdapat gambar pesawat yang artinya kami siap mengantar jamaah haji dan umroh ke Mekah dan Madinah dengan rangkaian ibadah haji dan umroh. Sebagaimana yang dijelaskan Bapak H. Jumadi bahwa: "Mastour adalah Brand PT. Masy'aril Haram Tour & Travel yang didirikan pada bulan Januari Tahun 2002, sebagai respon untuk turut serta memberikan fasilitasi perjalanan wisata, khususnya wisata religi haji dan umrah kaum muslimin di Indonesia. Dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada mitra pengguna jasa, Mastour senantiasa menerapkan nuansa suasana keakraban dan kekeluargaan dalam membangun hubungan dengan berbagai pihak, sehingga kolaborasi staf yang berpengalaman di bidang kepariwisataan khususnya haji dan umrah dan para professional yang berpengalaman di berbagai bidang terkait serta dukungan

tim pembimbing haji dan umrah yang terdiri dari para ulama pimpinan pondok pesantren serta asatidz lulusan universitas di Timur Tengah memantapkan moto pelayanan yang senantiasa diusung “Melayani Tamu Allah SWT adalah kehormatan bagi kami.”(wawancara dengan Bapak H. Jumadi selaku kepala cabang PT Mastour Semarang).

Sebagai perusahaan yang telah berdiri lebih dari 10 tahun serta memiliki izin penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Haji Khusus dari Kementerian Agama, Mastour memiliki jejaring luas, baik di dalam dan di luar negeri, sehingga respon positif senantiasa diberikan oleh para jamaah dan para mitra pengguna jasa kami. Dalam rangka mendukung operasional perusahaan, Mastour yang berkantor pusat di Jl. Raya Kupang Jaya No. 51 Kav. 1-C Surabaya, Jawa Timur, didukung oleh 5 kantor cabang, sebagai berikut :

- a. Jakarta: Jl Otista Raya No. 64 Jakarta Timur- Phone (021) 85917171
- b. Semarang: Jl. Gajah Mada A-19 Semarang Phone (024) 8416444
- c. Bangkalan: Jl. KH. Moh Khalil No. 92 – Phone (031) 3091144
- d. Pasuruhan : Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo 178. (0343) 420261
- e. Bandung: Jl. Terusan Buah batu No 42 kode pos 40266. (022) 7537171

Serta 53 kantor perwakilan yang berada di beberapa wilayah daerah. diantaranya: Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatera Utara, Sulawesi, Kalimantan, Jawa Barat, dan daerah lainnya. Namun, dalam hal ini peneliti hanya menfokuskan pengamatan pada salah satu cabang PT. MASTOUR yaitu yang berada di kota semarang, yang berlokasi di Jalan Gajah Mada A-19 Simpang Lima Semarang

Berikut ini adalah daftar perwakilan PT. Mastour Cabang Semarang :

Tabel. 1

Daftar Perwakilan PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Cabang Kota Semarang

Nama	Alamat	Telepon
H. Leo Hadi Ibrahim	Jl. Suhada Tengah Rt.04/2 Tlogosari Semarang	085865949428
KH. Amin Farih	Bukit Pernmata Puri Ngaliyan Semarang	081325737949, 085741377749
HM. Nur Fauzan Achmad	Jl. Tirto Agung Barat III No 1 Rt. 01/3 Banyumanik Semarang	08122841028, 085869813585
KH. Najahan Musyafak	Jl. Bukit Permata Puri Block. D-X 09 Semarang	081228000926
Hj. Sri Tantowiyah	Jl. Muradi 1/33 Rt 04/6 Kalibanteng Kulon Kec Semarang Barat Kota Semarang	08122936262
KH. Muhammad Luthfi	Jl. Raya Honggowongso No 10 Rt. 01/2 NgaliyanKota Semarang	081228832998
Habib Umar Al Atas	Jl. Kerapu RT 09/2 Kel Kuningan Kec Semarang Utara Kota Semarang	085867453124

Habib Umar Muthohar	Cepoko Gunung Pati Kota Semarang	08122914386
Ust. Imam Syafi'i	Kel Purwogondo II/259 D RT 02/5 Kel Dadapsari Kec Semarang Utara	081329349464
KH. Muhammad Affandi	Jl. Dempe L kidul 47 A Pedurungan Semarang	024-76729146, 0811272217
KH. Mahsuni AH.	Jl. Kauman KP Butulan No 138 Semarang Tengah	0243567343, 082135809617, 08157682731

Sumber: Data Dokumentasi PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel
Kota Semarang

3. Visi, Misi dan Tujuan

Pada dasarnya seluruh perusahaan harus memiliki visi dan misi yang dapat memperkuat akar perusahaan. Karena keduanya merupakan faktor kunci dalam mempertahankan bisnis. Tidak hanya perusahaan dengan skala besar, perusahaan dengan skala kecil pun sebenarnya memerlukan suatu pondasi yang di dalamnya meliputi tujuan, target dan cara pencapaiannya yang kemudian dijadikan kiblat dan pegangan perusahaan. Berikut ini adalah beberapa visi dan misi dari PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel yaitu:

a. Visi

- 1) Menjadi travel yang terpercaya dan profesionalitas di Indonesia.
- 2) Berpartisipasi dalam pengembangan travel domestik dan internasional.
- 3) Mengajak masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan yang terbaik dan amanah
- 2) Berkomitmen pada standar kerja yang tinggi

- 3) Menunjukkan produk jasa yang berkualitas
- 4) Menggunakan tenaga kerja yang professional dan handal
- 5) Membina silaturahmi yang baik kepada semua jamaah

c. Tujuan

Tujuan dari PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel adalah membantu didalam melayani Tamu Allah untuk mendapatkandpredikat Haji atau Umrah yang Maburr. Sumber data : (Dokumentasi PT Mastour semarang).

Setiap jamaah Haji dan Umrah tentu berharap dapat meraih predikat Haji atau Umrah yang mabrur. Hal itu karena Rasulullah SAW bersabda, “Tidak ada ganjaran lain bagi haji yang mabrur kecuali surga.” (HR. Imam Bukhari)

Banyak ulama yang berpendapat bahwa Haji yang mabrur itu adalah haji yang diterima. Ketika seseorang yang Haji atau Umrah di katakan mabrur maka segala sifat dan perbuatannya akan lebih baik daripada sebelum ia berangkat Haji ataupun Umrah. Di antara ciri-ciri Haji dan Umrah mabrur terlihat dari sikap dan perbuatan orang yang mendapatkannya adalah :

- 1) Meningkatkan ketaatan dan ketakwaan kepada Allah SWT.
- 2) Memiliki sifat-sifat terpuji seperti : jujur, qonaah, tawadu', sabar, berkata baik kepada orang lain, dan sifat-sifat mulia lainnya.
- 3) Kepekaan sosial semakin meningkat seperti: suka berinfak, membantu anak yatim, dan suka menolong orang lain.
- 4) Dalam meraih kemabruran tidak semudah membalikkan telapak tangan, tetapi membutuhkan kesungguhan dan usaha keras.

Seperti yang telah diungkapkan oleh Bapak H. Jumadi Sastradihardja menambahkan gambaran kiat untuk meraih Haji atau Umrah yang mabrur adalah dengan :

- 1) *Meluruskan niat sebelum berangkat Haji atau Umrah dan perbaharui niat selama dalam perjalanan. Pergi Haji atau pun Umrah harus dengan niat karena Allah SWT, bukan karena hal yang lain.*
- 2) *Pendanaan Haji atau Umrah dan bekal dalam perjalanan harus halal. Artinya, dana tersebut diperoleh dengan cara yang halal.*
- 3) *Adanya komitmen yang kuat di dalam hati untuk selalu taat dan patuh kepada Allah d manapun berada, bak ketika berada di tanah suci atau setelah pulang ke tanah air.*
- 4) *Menyelesaikan manasik haji atau umrah dengan benar dan sempurna. (wawancara dengan Bapak H. Jumadi)*

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Struktur ini mengandung spesialisasi kerja, standarisasi, koordinasi atau desentralisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran (ukuran) suatu kerja. Struktur organisasi perusahaan merupakan sebuah garis besar yang mendeskripsikan komponen-komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu pada perusahaan tersebut memiliki posisi dan fungsi masing-masing. PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang telah menetapkan struktur organisasi dalam penerapan sistem manajemen mutu, termasuk uraian tentang tugas, tanggung jawab dan wewenang. Semua kepala bagian bertanggung jawab terhadap mutu dibagiannya masing-masing, yang mencakup tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Memprakarsai tindakan untuk mencegah ketidak sesuaian proses, produk, jasa pelayanan dan sistem mutu.

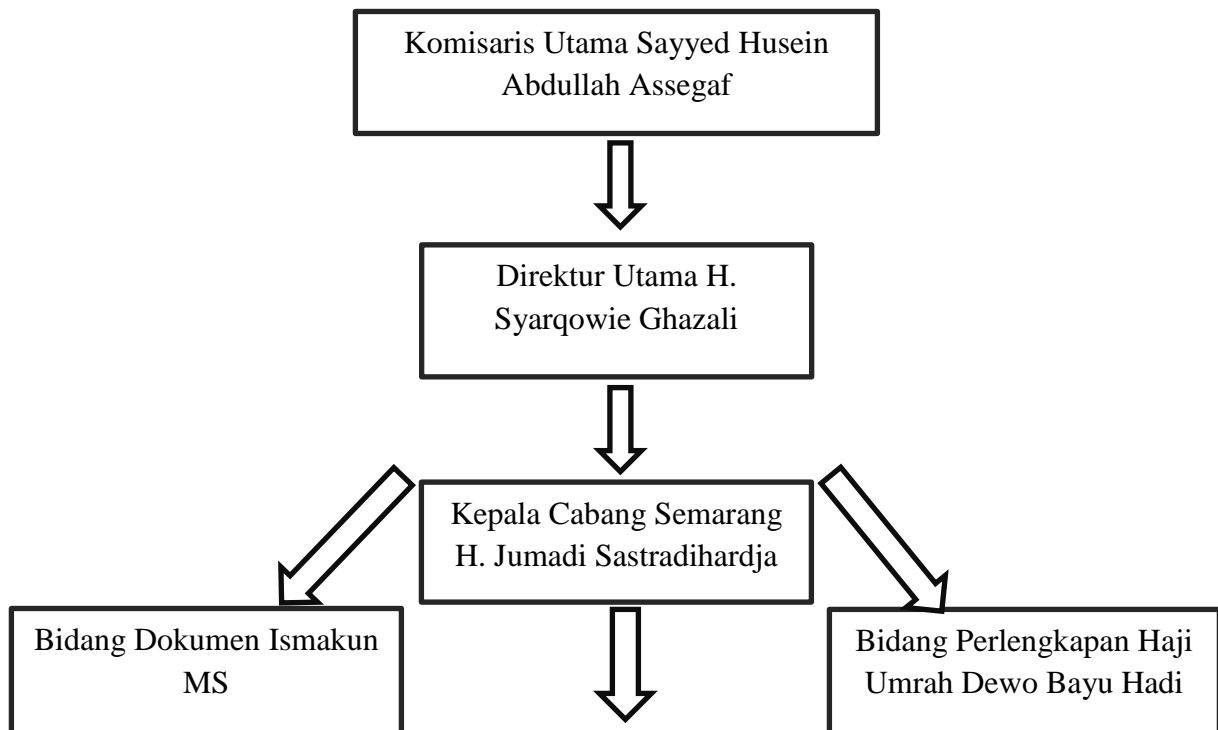
- b. Mengidentifikasi dan mencatat penyimpangan yang berkaitan dengan proses, produk, jasa pelayanan dan sistem mutu.
- c. Memberi alternative pemecahan melalui jalur media yang sesuai.
- d. Memverifikasi pelaksanaan dan memantau suatu pemecahan ketidak sesuaian hingga penyesuaian.

Adapun struktur organisasi PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Cabang Kota Semarang adalah sebagai berikut:

Komisaris Utama	: Sayyed Husein Abdullah Assegaf
Direktur Utama	: H. Syarqowie Ghazali
Kepala Cabang Semarang	: H. Jumadi Sastradihardjo
Bagian Dokumen	: Ismakun MS
Bagian Administrasi	: Abdul Mu'id, SE
Bagian Accessories Haji dan Umrah	: Dewo Bayu Hadi

Gambar.2

Struktur Organisasi PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel Kota Semarang



Bidang Administrasi
Abdul Mu'id, S.E

Sumber: Dokumentasi dari PT.Mastour cabang Semarang, Kamis 19 Desember 2019

5. Legalitas dan Izin Operasional PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cabang Kota Semarang

- | | |
|--------------------------------------|--|
| a. Nama Perusahaan | : PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel |
| b. Alamat | : Jl. Gajah Mada A-19 Simpang Semarang |
| c. Telephon/ Faximili | : 024-8416444 / 024-8318086, |
| d. E mail | : jumadi_sastra@ya hoo.com. |
| e. Website | : mastourtravel.co.id |
| f. Izin Kemenag | : Izin DEPAG D/40 - 2002 |
| g. Surat Ijin Tanda Usaha Pariwisata | : Nomor 503/731/436.5.12/2007 |
| h. Tanda Daftar Perusahaan | : Nomor 13.01.163.1 3770 |
| i. SK Kemenhum HAM | : C-05802 HT.01.01.T H.2002 |
| j. NPWP | : 02.091.783.7604.000 |
| k. Izin Penyelenggara Umrah | : Nomor D/352 Tahun 2005 |
| l. Izin Penyelenggara Haji | : Nomor D/171 Tahun 2007 |

B. Biografi H. Jumadi Sastradihardja

Nama lengkap H. Jumadi Sastradihardja, S.E., M.Ak.beliau lahir di Surakarta pada tanggal 26 Maret 1971 dari pasangan H. Sastradihardja dan Hj. Subiyem. Beliau menghabiskan masa kecilnya di desa Sorakarta Kecamatan Surakarta, Surakarta.Kemudian beliau pindah ke Semarangbersama kedua orangtuanya dan menetap di kota Semarang. Beliau bersekolah di SDN Tugu Rejo 4 Semarang kemudian melanjutkan di SMP Panti Pemuda Semarang.Setelah lulus SMP beliau melanjutkan pendidikannya di Sekolah Menengah Pekerjaan Sosial Negeri (SMPSN) di Semarang selama 4 tahun.Setelah lulus SMA beliau melanjutkan pendidikannya lagi di Universitas Semarang (USM). Beliau mengambil jurusan Manajemen, beliau dinyatakan lulus dan menyandang gelar

Sarjana pada tahun 2009. Setelah lulus S1 dan mendapatkan gelar S.E beliau melanjutkan pendidikannya lagi di Universitas Diponegoro (UNDIP) dengan mengambil jurusan Akuntansi dan dinyatakan lulus dan mendapat gelar Sarjana pada tahun 2017.

H.Jumadi Sastradihardja dikaruniai dua orang anak, laki-laki dan perempuan. Anak pertama H. Jumadi Sastradihardja bernama Zulhulayfa Marsa Rihhadatul 'Arsy Akbar saat ini berusia 17 tahun dan sedang menempuh pendidikan di Universitas Hamburg Jerman (Student College), dengan mengambil jurusan Kedokteran semester 3. Anak kedua H. Jumadi Sastradihardja bernama Wildan Diar Rafiq Rahmatullah Akbar berumur 13 tahun, yang saat ini masih duduk di bangku kelas 8 SMP Islam Al Azhar BSB.

H. Jumadi Sastradihardja juga pernah mengikuti beberapa organisasi, beliau merupakan anggota Palang Merah Indonesia (PMI) di Kota Semarang tepatnya di jl.Mgr. Sugio Pranoto Semarang yang bertugas sebagai seorang pelatih. Selain aktif di PMI beliau juga pernah aktif organisasi Ikatan Pengusaha Pribumi Indonesia (IPPI) Kabupaten Semarang. Beliau menjabat sebagai pengurus di kota Semarang.

Selain pernah mengikuti kegiatan-kegiatan, H. Jumadi Sastradihardja juga mengikuti organisasi Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia Jawa Tengah (IPHJT) yang bertempat di Islamic Center Semarang. Beliau menjabat sebagai pengurus di kota Semarang. Dan saat ini beliau menjadi kepala pimpinan di PT. Mastour cabang Semarang.

Tabel.2

Keterlibatan Organisasi H. Jumadi Sastradihardja

Organisasi	Jabatan
PMI	Sebagai Pelatih
IPPI	Sebagai Pengurus
IPHJT	Sebagai Pengurus

C. Gaya Kepemimpinan di PT. Mastour Cabang Semarang Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh

1. Gaya Kepemimpinan di PT. Mastour

Kepemimpinan secara umum berarti proses ketika seseorang memimpin (*directs*), membimbing (*guides*), mempengaruhi (*influences*) atau mengontrol (*controls*) pikiran, perasaan dan perilaku orang lain atau kelompok untuk bergerak ke arah tujuan-tujuan tertentu. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok atau budayanya. Selain itu juga mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa para pengikutnya, pengorganisasian dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai sasaran, memelihara kerja sama dan kerja kelompok atau organisasi.⁷²

PT. Masy'aril Haram Tour and Travel atau yang lebih dikenal MASTOUR bertempat di Gajah Mada Plaza A-19, Block B.8 Simpang Lima Semarang, merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pemberangkatan ibadah haji dan umrah atau disebut juga dengan Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah. PT. Masy'aril Haram Tour dan Travel cukup dikenal masyarakat terbukti dengan banyaknya jamaah ibadah haji dan umrah yang menggunakan biro perjalanan ini, dan beberapa cabang PT. Mastour yang sudah berdiri di kota-kota besar salah satunya adalah di Semarang ini.

PT. Mastour dipimpin oleh seorang Direktur yang bernama H. Jumadi Sastradihardja. Beliau memiliki kepribadian yang sangat baik terhadap para karyawan dan para jama'ah, kepemimpinan beliau lebih ke pendekatan personal artinya beliau tidak memposisikan diri sebagai atasan yang harus dihormati dan dilayani, meskipun beliau seorang direktur tetapi sikap beliau

⁷² Rivai Veithzal. *kepemimpinan dan perilaku oraganisasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.2003.hal:2-3

terhadap para karyawannya seolah-olah tidak menggambarkan seorang pimpinan, karena semuanya dianggap sama dan sudah seperti keluarga sendiri. Kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja lebih mengedepankan asas kebersamaan dan persaudaraan, ketika ada persoalan di kantor beliau tidak langsung menunjuk atau memerintahkan karyawan tetapi sekiranya beliau mampu melakukannya dilakukan sendiri. Beliau lebih mengedepankan sisi humanisme, tidak merasa dirinya sebagai seorang pemimpin yang setiap ada persoalan selalu menunjuk bawahannya.⁷³

Selain menjadi seorang pemimpin H. Jumadi Sastradihardja juga menjadi panutan bagi para karyawannya sebagai pemimpin di PT. Mastour. Dimata para karyawannya H. Jumadi Sastradihardja seperti sosok orangtua yang mampu mengayomi para bawahannya, perilaku beliau juga banyak ditiru oleh para karyawannya karena perilakunya yang menganggap semua seperti keluarga sendiri termasuk para jamaa'ah.⁷⁴

H. Jumadi Sastradihardja juga seperti sosok seorang guru bagi para karyawannya karena banyak ilmu yang didapatkan dari beliau sebagai seorang pemimpin, bukan hanya ilmu di dunia saja tapi juga ilmu tentang agama karena beliau sering memberi nasehat atau wejangan kepada para karyawannya.

Gaya kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja seperti kekeluargaan, maksudnya menjaga agar para jama'ah yang datang ke PT. Mastour itu merasa seperti keluarga sendiri. Layaknya seperti biro perjalanan yang lain umumnya seperti: datang, daftar, didata, selesai. Di PT. Mastour para jama'ah dianggap sebagai layaknya keluarga, yang awalnya tidak kenal menjadi akrab. Menjadikan para jama'ah semakin percaya, semakin yakin, dan semakin mantap untuk memakai biro perjalanan di PT. Mastour. Gaya kepemimpinan

⁷³Wawancara dengan bapak Ismakun, staf dokumentasi di PT. Mastour Cabang Semarang pada tanggal 19 Desember 2019 di Semarang

⁷⁴Wawancara dengan bapak Abdul Muid, staf administrasi di PT. Mastour Cabang Semarang pada tanggal 19 Desember 2019 di Semarang

H. Jumadi Sastradihardja juga diterapkan oleh para karyawannya ketika beliau tidak ada di kantor. Ketika ada tamu atau jama'ah yang datang mereka dianggap seperti keluarga sendiri, apa yang para jama'ah butuhkan sebisa mungkin dikasih dan dibantu, ketika para jama'ah membutuhkan informasi sebanyak mungkin dikasih informasi meskipun mereka hanya untuk mencari informasi saja. Jadi setiap tamu yang datang diperlakukan layaknya saudara meskipun mereka tidak kenal, karena semua dianggap seperti keluarga.⁷⁵

Kepemimpinan yang diterapkan oleh H. Jumadi Sastradihardja adalah seperti Rasulullah SAW. Selain menjadi Nabi, Rasulullah SAW juga merupakan sosok pemimpin yang luar biasa. Beliau telah memimpin berbagai macam perang, selain itu Rasulullah juga sebagai pemimpin umat Islam diseluruh dunia. Dalam menanggapi jama'ah yang bermacam-macam beliau menanggapi dengan baik, karena para jama'ah yang complain atau mengkritik itu mereka belum paham dan belum tau, jadi tugas dari PT. Mastour adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, karena mereka adalah tamunya Allah SWT.⁷⁶

Berdasarkan penjelasan diatas gaya kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja di PT. Mastour cabang Semarang menggunakan gaya kepemimpinan kharismatik, dapat dilihat dari sikap para karyawannya yang menjadikan seorang H. Jumadi Sastradihardja menjadi panutan sekaligus guru bagi para karyawannya di PT. Mastour cabang Semarang. Selain itu beliau juga dianggap sebagai orangtua karena sering memberi nasehat atau wejangan kepada para karyawan. Sekaligus banyak ilmu yang didapat dari seorang H. Jumadi Sastradihardja. Selain itu H. Jumadi Sastradihardja juga menggunakan gaya kepemimpinan demokratis untuk memimpin di PT. Mastour, hal itu dilihat dari cara beliau yang mengikut sertakan para karyawan untuk menentukan

⁷⁵Wawancara dengan bapak Dewo Bayu Hadi, staf perlengkapan di PT. Mastour Cabang Semarang pada tanggal 19 Desember 2019 di Semarang

⁷⁶Wawancara dengan bapak Jumadi Sastradihardja, direktur perusahaan di PT. Mastour Cabang Semarang pada tanggal 19 Desember 2019 di Semarang

pendapat atau mengambil keputusan, selain itu ketika ada persoalan di kantor beliau tidak langsung menunjuk atau memerintahkan karyawan tetapi sekiranya beliau mampu melakukannya dilakukan sendiri.

2. Pelayanan

Pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.⁷⁷

Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh seseorang atau organisasi kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Setiap kegiatan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain dapat diartikan sebagai pelayanan. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.⁷⁸

Teknis pendaftaran manasik haji dan umrah di PT. Mastour cabang Semarang pada dasarnya apabila customer secara langsung datang ke kantor ataupun menelepon ke kantor, maka staf PT. Mastour akan menerimanya dan memulai menawarkan serta menjelaskan tentang paket-paket umrah baik regular maupun plus. Setelah itu, bila customer merasa cocok dengan paket yang ditawarkan, maka akan terjadi persetujuan antara pihak PT. Mastour dengan customer (calon jamaah).

Untuk meningkatkan pelayanan PT. Mastour menggunakan SDM yang ahli dibidangnya, seperti memberangkatkan para karyawan pergi umroh supaya mereka paham dengan keadaan lapangan yang seperti apa dan

⁷⁷Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka. 2002. hal:446

⁷⁸ M. Nur Rianto al-Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta. 2010. hal:211-212

mengerti tempat dan tujuan yang akan dituju. Jadi ketika para jama'ah ada yang bertanya dan belum paham dan mengerti tentang keadaan lapangan para karyawan sudah siap.⁷⁹

⁷⁹Wawancara dengan bapak Jumadi Sastradihardja, direktur perusahaan di PT. Mastour Cabang Semarang pada tanggal 19 Desember 2019 di Semarang

BAB IV

ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN H. JUMADI SASTRADIHARDJA DI PT. MASTOUR CABANG SEMARANG DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN JAMA'AH HAJI DAN UMROH

A. Analisis Gaya kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja di PT. Mastour Cabang Semarang

Kepemimpinan merupakan suatu bentuk dominasi yang didasari oleh kemampuan pribadi yaitu mampu mendorong dan mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu guna mencapai tujuan bersama. Seorang pemimpin juga mempunyai sifat, perilaku, kebiasaan, tempramen, watak dan kepribadian sendiri yang unik dan khas, sehingga tingkah laku dan gayanya membedakan dirinya dengan orang lain. Gaya kepemimpinan pasti akan mewarnai tipe dan perilaku kepemimpinannya. Gaya kepemimpinan akan menjadi ciri khas dari tipologi kepemimpinan yang menjadi kebiasaan sehari-hari dari seorang pemimpin.⁸⁰

1. Kepemimpinan di PT. Mastour

PT. Mastour dipimpin oleh seorang Direktur yang bernama H. Jumadi Sastradihardja. Beliau memiliki kepribadian yang sangat baik terhadap para karyawan dan para jama'ah, kepemimpinan beliau lebih ke pendekatan personal artinya beliau tidak memposisikan diri sebagai atasan yang harus dihormati dan dilayani, meskipun beliau seorang direktur tetapi sikap beliau terhadap para karyawannya seolah-olah tidak menggambarkan seorang pimpinan, karena semuanya dianggap sama dan sudah seperti keluarga sendiri. Kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja lebih mengedepankan asas kebersamaan dan persaudaraan, ketika ada persoalan di kantor beliau tidak langsung menunjuk atau memerintahkan karyawan tatapi sekiranya beliau mampu melakukannya dilakukan sendiri. Beliau lebih mengedepankan sisi humanisme, tidak merasa dirinya sebagai seorang pemimpin yang setiap ada

⁸⁰Khatib Pahlawan Kayo, *Kepemimpinan Islam dan Dakwah*, (Jakarta: AMZAH, 2005), hlm.54.

persoalan selalu menunjuk bawahannya. H. Jumadi Sastradihardja memiliki moral yang baik (ber-Akhlakul Karimah). Dapat dilihat dari beliau menghormati para karyawannya. Untuk meningkatkan pelayanan di PT. Mastour H. Jumadi Sastradihardja menggunakan sumber daya manusia yang sebaik-baiknya.⁸¹

Kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja dipandang istimewa, tegas, berwibawa, dan bertanggungjawab. Beliau tidak membedakan antara karyawan dengan atasan, karena semua dianggap sama dan sudah dianggap seperti keluarga sendiri. H. Jumadi Sastradihardja juga tidak egois apabila ada masukan dari para karyawan beliau selalu mendengarkan apa yang disampaikan kepadanya.⁸²

H. Jumadi Sastradihardja termasuk pemimpin yang bisa menaungi para bawahannya, karena terbukti dengan kantor-kantor cabang yang lain beliau lebih bisa memahami karakter orang-orang yang ada dibawahnya, dan bisa memposisikan diri sebagai sorang atasan yang pada umumnya sorang pemimpin itu harus dihormati dan disegani, tetapi beliau menganggap bawahannya sebagai mitra kerja yang sejajar dengannya, karena menurut beliau apalah arti seorang pemimpin tanpa seorang bawahan. Beliau juga sosok pemimpin yang bisa memahami dan bisa mengerti kesulitan dan keluhkesah para bawahannya, dan terbukti ketika ada hal-hal atau persoalan yang sifatnya penting di kantor beliau segera mengambil tindakan untuk melakukan musyawarah.

Beliau memiliki kepribadian yang sangat baik terhadap para karyawan dan para jama'ah, kepemimpinan beliau lebih ke pendekatan personal artinya beliau tidak memposisikan diri sebagai atasan yang harus dihormati dan dilayani, meskipun beliau seorang direktur tetapi sikap beliau terhadap para

⁸¹Wawancara dengan bapak Jumadi Sastradihardja, Direktur perusahaan di PT. Mastour Cabang Semarang pada tanggal 19 Desember 2019 di Semarang

⁸²Wawancara dengan bapak Abdul Muid, staf administrasi di PT. Mastour Cabang Semarang pada tanggal 19 Desember 2019 di Semarang

karyawannya seolah-olah tidak menggambarkan seorang pimpinan, karena semuanya dianggap sama dan sudah seperti keluarga sendiri. Kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja lebih mengedepankan asas kebersamaan dan persaudaraan, ketika ada persoalan di kantor beliau tidak langsung menunjuk atau memerintahkan karyawan tatapi sekiranya beliau mampu melakukannya dilakukan sendiri. Beliau lebih mengedepankan sisi humanisme, tidak merasa dirinya sebagai seorang pemimpin yang setiap ada persoalan selalu menunjuk bawahannya.⁸³

Selain menjadi seorang pemimpin H. Jumadi Sastradihardja juga menjadi panutan bagi para karyawannya sebagai pemimpin di PT. Mastour. Dimata para karyawannya H. Jumadi Sastradihardja seperti sosok orangtua yang mampu mengayomi para bawahannya, perilaku beliau juga banyak ditiru oleh para karyawannya karena perilakunya yang menganggap semua seperti keluarga sendiri termasuk para jamaa'ah.⁸⁴

H. Jumadi Sastradihardja juga seperti sosok seorang guru bagi para karyawannya karena banyak ilmu yang didapatkan dari beliau sebagai seorang pemimpin, bukan hanya ilmu di dunia saja tapi juga ilmu tentang agama karena beliau sering memberi nasehat atau wejangan kepada para karyawannya.

2. Gaya Kepemimpinan di PT. Mastour

Gaya kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja seperti kekeluargaan, maksudnya menjaga agar para jama'ah yang datang ke PT. Mastour itu merasa seperti keluarga sendiri. Layaknya seperti biro perjalanan yang lain umumnya seperti: datang, daftar, didata, selesai. Di PT. Mastour para jama'ah dianggap sebagai layaknya keluarga, yang awalnya tidak kenal menjadi akrab. Menjadikan para jama'ah semakin percaya, semakin yakin, dan semakin

⁸³Wawancara dengan bapak Ismakun, staf dokumentasi di PT. Mastour Cabang Semarang pada tanggal 19 Desember 2019 di Semarang

⁸⁴Wawancara dengan bapak Abdul Muid, staf administrasi di PT. Mastour Cabang Semarang pada tanggal 19 Desember 2019 di Semarang

mantap untuk memakai biro perjalanan di PT. Mastour. Gaya kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja juga diterapkan oleh para karyawannya ketika beliau tidak ada di kantor. Ketika ada tamu atau jama'ah yang datang mereka dianggap seperti keluarga sendiri, apa yang para jama'ah butuhkan sebisa mungkin dikasih dan dibantu, ketika para jama'ah membutuhkan informasi sebanyak mungkin dikasih informasi meskipun mereka hanya untuk mencari informasi saja. Jadi setiap tamu yang datang diperlakukan layaknya saudara meskipun mereka tidak kenal semua dianggap seperti keluarga.⁸⁵

Kepemimpinan yang diterapkan oleh H. Jumadi Sastradihardja adalah seperti Rasulullah, selain menjadi Nabi, Rasulullah juga merupakan sosok pemimpin yang luar biasa. Beliau telah memimpin berbagai macam perang, selain itu Rasulullah juga sebagai pemimpin umat Islam diseluruh dunia. Dalam menanggapi jama'ah yang bermacam-macam beliau menanggapi dengan baik, karena para jama'ah yang complain atau mengkritik itu mereka belum paham dan belum tau, jadi tugas dari PT. Mastour adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, karena mereka adalah tamunya Allah.⁸⁶

Berdasarkan penjelasan diatas gaya kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja di PT. Mastour cabang Semarang menggunakan gaya kepemimpinan kharismatik, dapat dilihat dari sikap para karyawannya yang menjadikan seorang H. Jumadi Sastradihardja menjadi panutan sekaligus guru bagi para karyawannya di PT. Mastour cabang Semarang. Selain itu beliau juga dianggap sebagai orangtua karena sering memberi nasehat atau wejangan kepada para karyawan. Sekaligus banyak ilmu yang didapat dari seorang H. Jumadi Sastradihardja. Selain itu H. Jumadi Sastradihardja juga menggunakan gaya kepemimpinan demokratis untuk memimpin di PT. Mastour, hal itu dilihat dari cara beliau yang mengikut sertakan para karyawan untuk menentukan

⁸⁵Wawancara dengan bapak Dewo Bayu Hadi, staf perlengkapan di PT. Mastour Cabang Semarang pada tanggal 19 Desember 2019 di Semarang

⁸⁶Wawancara dengan bapak Jumadi Sastradihardja, direktur perusahaan di PT. Mastour Cabang Semarang pada tanggal 19 Desember 2019 di Semarang

pendapat atau mengambil keputusan, selain itu ketika ada persoalan di kantor beliau tidak langsung menunjuk atau memerintahkan karyawan tetapi sekiranya beliau mampu melakukannya dilakukan sendiri.

Kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja dimata para karyawannya memiliki moral yang baik dan dipandang istimewa serta bertanggungjawab. Beliau juga termasuk sosok pemimpin yang bisa memahami karakter para bawahannya. Selain itu beliau juga mengerti kesulitan yang dialami oleh karyawannya.

H. Jumadi Sastradihardja memiliki kepribadian yang baik terhadap para karyawan maupun para jama'ah. Beliau juga lebih mengedepankan asas kebersamaan dan persaudaraan, karena antara atasan dan bawahan semuanya dianggap sama. H. Jumadi dianggap sebagai sosok orang tua oleh para karyawannya, karena beliau sering menasehati dan memberi wejangan kepada karyawannya. Selain itu beliau juga dianggap sebagai seorang guru, karena banyak ilmu yang didapatkan dari seorang H. Jumadi Sastradihardja.

Kepemimpinan beliau seperti kekeluargaan, selain itu kepemimpinan yang diterapkan oleh seorang H. Jumadi Sastradihardja adalah seperti kepemimpinan Rasulullah SAW. Dalam menanggapi para jama'ah yang bermacam-macam beliau menanggapi dengan baik, karena tugas dari PT. Mastour adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, karena mereka adalah tamunya Allah SWT.

3. Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh seseorang atau organisasi kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Setiap kegiatan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain dapat diartikan sebagai pelayanan. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank

dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung.⁸⁷

Teknis pendaftaran manasik haji dan umrah di PT. Mastour cabang Semarang pada dasarnya apabila customer secara langsung datang ke kantor ataupun menelepon ke kantor, maka staf PT. Mastour akan menerimanya dan memulai menawarkan serta menjelaskan tentang paket-paket umrah baik regular maupun plus. Setelah itu, bila customer merasa cocok dengan paket yang ditawarkan, maka akan terjadi persetujuan antara pihak PT. Mastour dengan customer (calon jamaah).

Untuk meningkatkan pelayanan PT. Mastour menggunakan SDM yg ahli dibidangnya, seperti memberangkatkan para karyawan pergi umroh supaya mereka paham dengan keadaan lapangan yang seperti apa dan mengerti tempat dan tujuan yang akan dituju. Jadi ketika para jama'ah ada yang bertanya dan belum paham dan mengerti tentang keadaan lapangan para karyawan sudah siap.

⁸⁷ M. Nur Rianto al-Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta. 2010.hal:211-212

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja di PT. Mastour cabang Semarang antara lain sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan yang digunakan H. Jumadi Sastradihardja adalah gaya kepemimpinan kharismatik, dapat dilihat dari sikap para karyawannya yang menjadikan seorang H. Jumadi Sastradihardja menjadi panutan sekaligus guru bagi para karyawannya di PT. Mastour cabang Semarang. Selain itu beliau juga dianggap sebagai orangtua karena sering memberi nasehat atau wejangan kepada para karyawan. Sekaligus banyak ilmu yang didapat dari seorang H. Jumadi Sastradihardja. Selain itu H. Jumadi Sastradihardja juga menggunakan gaya kepemimpinan demokratis untuk memimpin di PT. Mastour, hal itu dapat dilihat dari cara beliau yang mengikut sertakan para karyawan untuk menentukan pendapat atau mengambil sebuah keputusan. Dimana beliau dalam memimpin perusahaan lebih menekankan sistem musyawarah. Memberikan hak kepada setiap karyawan untuk menyampaikan pendapat dan menghargai setiap pendapat yang disampaikan.

B. Saran-saran

1. Kepada Bapak H. Jumadi Sastradihardja

Kepemimpinan H. Jumadi Sastradihardja sudah baik, dengan menekankan sistem musyawarah dan sikap-sikap beliau juga mencerminkan sosok seorang pemimpin yang kharismatik. Bahkan semua dianggap sebagai keluarga sendiri baik itu karyawan di PT. Mastour maupun para jama'ah. H. Jumadi Sastradihardja diharapkan dapat mempertahankan kepercayaan dari para karyawan dan jama'ah, khususnya para jama'ah agar mampu memberikan

pelayanan yang sebaik-baiknya, dan tetap dipercaya sebagai biro perjalanan mereka.

C. Penutup

Alhamdulillahirobil'amin puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah serta inayahnya pada penulis sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan dengan lancar.

Sebagai manusia yang tidak lepas dari kekhilafan, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan dan pengembangan lebih lanjut.

Terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan sumbangsih baik pikiran, tenaga serta do'a kepada kami. Semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan untuk kita semua. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi penulis khususnya dan masyarakat pada umumnya. Amin ya Robbal 'alamiin.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Akila, Umi. 2013. *Panduan Praktis Haji dan Umroh*, Jakarta: Niaga Swadaya
- Ali, Muhammad. 1995. *Penelitian Pendidikan Prosedur dan Strategi*, Bandung: Angkasa.
- Kurniawan Asep. 2018. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Anasom. 2006. *Kyai Kepemimpinan dan patronase*, Semarang: Pustaka Rizki Putra.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *prosedur penelitian suatu pendekatan praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta)
- Azwar Syaifuddin, 2007. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bukhari. 1990 M, *Shahih al-Bukhari*, Juz. 3, Beirut Libanon: Dar al-Fikr.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta; Raja Grafindo.
- Denim, Sudarwan. 2013. *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesi*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Dimjati Djamaluddin. 2006. *Panduan Ibadah Haji & Umroh Lengkap*, Solo: Era Intermedia
- Effendy, Onong Uchjana, 1985. *Psikologi Manajemen*. Bandung. Alumni.
- Faizah dan Lalu Muchsin Effendi. 2006. *Psikologi Dakwah*, Jakarta: Kencana.
- Habsyi Ash Shiddiqy, Muhammad Teuku. 2007. *Pedoman Tentang Ibadah Haji*, Semarang: PT. Pustaka Riski Putra
- Joewono.Heri. 2002. *Pokok-pokok kepemimpinan abad 21*. Jakarta: Balai Pustaka.
- K. Hoy Wyne, danG. Miskel Cecil. 1978. *Education Administration (Theory, Research, And Practice, Third Edition)*, New York: Random House

- Karjadi. 1981. *Kepemimpinan (Leadership)*. Bogor: politeia
- Kartono, Kartini. 2002. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta: Rajawali.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Keating, Charles, J. 1995. *Kepemimpinan : teori dan pembangunannya*, Yogyakarta: Kanisius
- Kholik, Abdul. 2011. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, Yogyakarta: Mitra Cendekia
- Moekiyat. 1980. *Kamus Management*. Bandung; Alumni.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya.
- Nawawi H. Hadari . , 2001. *Kepemimpinan Menurut Islam*, Yogyakarta:Gajah Mada University Press.
- Pahlawan Kayo, Khatib. 2005. *Kepemimpinan Islam dan Dakwah*. Jakarta: AMZAH
- Purwanto Ngalim. 2004.*Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Qardhawi Yusuf. 1997. *Norma dan Etika ekonomi Islam*, Jakarta: GIP.
- R. Terry, George. 1977. *principlea of management*, Richard D. Irwin, INC. Homewood, Irwin-Dorsey Limited Georgetown, Ontario L7G 4B3.
- Rabai, Veitzhal. 2004. *Kiat pemimpin dalam abad ke-21*, Jakarta: Gema Insani Press.
- RI Departemen Agama.2009. *Al-Quran dan Terjemahnya Edisi Revisi*, Bandung:PT Sygma Examedia Arkanleema.
- Rianto al-Arif, M. Nur. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Rivai Veitzal, Syilfiana Murni. 2010. *Education Management*, Jakarta: Rajawali Press

- Shihab, M Quraish. 2012. *Haji dan Umroh Bersama M. Quraish Shihab*, Perpustakaan Nasional Katalog Dalam Terbitan (KDT)
- Sholeh, Abd. Rosyid. 1977. *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang.
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Penerbit ALFABETA.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Suprayogo Imam. 1999. *Revormulasi Visi Pendidikan Islam*, Malang: Stain Press.
- Thoha, Miftah. 1995. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjipto Fandi dan Chandra Gregorius. 2005. *Serve, Citra Wisata dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Veithzal Rivai. 2003. *kepemimpinan dan perilaku organisasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yusuf, Yunan. 2014. *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana.
- Zainuddin, Muhadi dan Abd. Mustaqim. 2005. *Study Kepemimpinan Islam Telaah Normatif & Historis*, Semarang: Putra Mediatama Press.

SKRIPSI

- Fitriani Novi, 2019. *Skripsi: "Kepemimpinan Dakwah Nyai Hajjah Elok Hafidhoh Pengasuh Pondok Pesantren Putri Al- Ittihad Demak"*. Semarang: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo.
- Musyarrofah Kholifatul, 2018. *Skripsi: "Penyelenggaraan Manasik Haji dan Umroh di PT Masy'aril Haram Tour and Travel Cabang Semarang Tahun 2018 Perspektif Dakwah"*. Semarang: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo.
- Anshori Muhammad, 2009. *Skripsi: "Kepemimpinan K.H. Abdul Karim Assalawy, M.Ag dalam membentuk perilaku keberagaman jamaah pengajian puteri"*

An-Nida di Ngaliyan Semarang".Semarang: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo.

Safitri Akmalia, 2018. *Skripsi: "Kepemimpinan dakwah K.H. Ahmad Haris Shodaqoh dalam meningkatkan kualitas santri podnok pesantren Al-Itqon Bugen Semarang"*.Semarang: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo.

Suwarno Joko Sulak, 2016. *Skripsi: "Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015"*.Semarang: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara dengan kepala cabang Semarang PT. Mastour cabang Semarang Bapak H. Jumadi Sastradihardja

1. Bagaimana gaya kepemimpinan yang bapak terapkan di PT. Mastour?
2. Menurut Bapak, kualitas apa yang dibutuhkan seorang pemimpin?
3. Bagaimana cara mengelola sumber daya manusia (SDM) di PT. Mastour ?
4. Menurut Bapak, bagaimana menanggapi jama'ah yang beragam?
5. Bagaimana cara Bapak memotivasi staf supaya bisa meningkatkan pelayanan?
6. Bagaimana cara Bapak memberikan teguran atau mendisiplinkan para staff?
7. Bagaimana cara Bapak mendelegasikan wewenang dan tanggung jawab?
8. Menurut Bapak, Bagaimana cara seorang pemimpin dalam memberi reward?
9. Menurut Bapak, apa yang menjadi tantangan bagi seorang pemimpin?
10. Seandainya ada bawahan yang melanggar aturan perusahaan, bagaimana Bapak menanggapi?
11. Bagaimana menghadapi anak buah yang bermacam-macam karakter?

B. Wawancara kepada staf dokumentasi Bapak Ismakun

1. Menurut Bapak, Bagaimana gaya kepemimpinan Direktur di PT. Mastour?
2. Atasan yang seperti apa yang bapak harapkan?
3. Menurut Bapak, bagaimana cara meningkatkan pelayanan bagi para jama'ah ?

C. Wawancara kepada staf administrasi Bapak Abdul Muid

1. Menurut Bapak, Bagaimana gaya kepemimpinan Direktur di PT. Mastour?
2. Menurut Bapak, atasan yang seperti apa yang menurut Bapak sulit untuk di ajak kerja sama?
3. Bagaimana Bapak menanggapi jama'ah yang tua?

D. Wawancara kepada staf accessories Haji dan Umroh Bapak Dewo Bayu Hadi

1. Menurut Bapak, Bagaimana gaya kepemimpinan Direktur di PT. Mastour?

2. Atasan seperti apa yang menurut Bapak tidak adil?
3. Bagaimana cara menanggapi calon jamaah jika ada yang kurang memahami tentang perlengkapan yang diperlukan?

Lampiran-lampiran

**Wawancara dengan Kepala Pimpinan
Bapak Jumadi Sastradihardja**



**Wawancara dengan staff accessoris
Bapak Dewo Bayu Hadi**



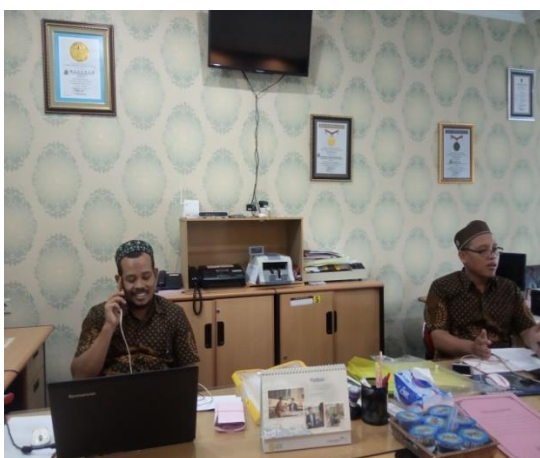
**Wawancara dengan staff
Dokumentasi Bapak Ismakun**



**Wawancara dengan staff
Administrasi Bapak Abdul Muid**



Pelayanan kepada para jamaah dan foto bersama





MASTOUR
MASY'ARIL HARAM TOURS & TRAVEL
IIN DEPAG NO. 880/2019 - 1116/2016

**Umroh Bersama
Leo Ibrahim Laden**
Plus Dubai City Tour
Berangkat Januari 2021
Program Umroh 13 hari
2x Jum'atan
By Emirates
Transit Dubai
Landing Madinah

31^{Jt}
Include kenaikan
harga visa &
asuransi

Hotel
Mekah : Anjum *5
Madinah : Concorde *4

Biaya Sudah Termasuk :
Tiket pesawat dari Semarang sampai kembali ke Semarang lagi PP*, Akomodasi Hotel (sesuai paket), Makan
Umroh di Indonesia & Arab Saudi (bandarawan), Transportasi antar kota, tiket dengan bus full AC, konsumsi
perjalanan madinah Indonesia 3x sehari, Pengurusan Visa Umroh, Perlengkapan travel bag, tas sedang,
tas paspor, kain ihram, alat pinggang & paci untuk putri, bergeo dan kerudung untuk putri, kain seragam,
buku manuskrip, Penitelingan guide berpengalaman, Air Zamzam 5 liter per jamaah
*Harga belum termasuk pembuatan paspor dan vaksin meningitis
Program sewaktu - waktu bisa berubah, menyesuaikan situasi dan kondisi setempat serta peraturan dari Pemerintah Arab Saudi

Informasi & Pendaftaran :
LEO IBRAHIM LADEN
WA : 0813 2528 6859
PT. MASTOUR CABANG SEMARANG
Gajihmada Plaza A19 Simpanglima Semarang Telp. 024 8416444

Sweeten Your Memory Tanah suci

**UMROH
PLUS KE THOIF**
Bersama KH. Amin Farid

**28^{Jt}
all in**

BERANGKAT 25 MARET 2020
PROGRAM 12 HARI
Mekah : ANJUM hotel
Madinah : MANAZEL hotel
BY EMIRATES

*Harga belum termasuk pembuatan paspor dan vaksin meningitis
Program sewaktu - waktu bisa berubah, menyesuaikan situasi dan kondisi setempat serta peraturan dari Pemerintah Arab Saudi

Informasi & Pendaftaran :
PT. MASY'ARIL HARAM TOUR & TRAVEL
Gajihmada Plaza A19 Simpanglima Semarang
Telp. 024-8416444, 081 328 89 7272, 081 545 21 701
0858 6581 5051, 0877 1010 9918

MURI
IATA

LEPRID
AMPHILURI

NIM. 1501036131